PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 959
Mov. 49

1 SUMÁRIO

O serviço Central de Atendimento **CELEPAR** permite oferecer diversas soluções em atendimento, de forma contínua e com a utilização de multicanais: e-Mail, Formulários, Autoatendimento, Chatbots, URA (Unidade de Resposta Audível), Fale Conosco, Atendentes Virtuais e Telefonia. Está respaldado pela utilização de plataformas digitais e de consultoria na transformação dos processos de atendimento, orientando para as necessidades dos clientes e seguindo as tendências do mercado.

2 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

A **CELEPAR** possui equipe especializada desde a gestão à operação dos serviços, passando pela modelagem, construção e monitoria de tarefas. Em todas as operações é realizada a análise contínua voltada para a melhoria dos processos e ferramentas levando a otimização do serviço prestado.

A prestação do serviço é realizada com apoio de ferramentas de tecnologia da informação e interfaces de comunicação de ponta que permitem prover o contato pelo canal mais adequado, registro das interações, análise de transações, construção de conhecimento, além da emissão de relatórios para acompanhamento. Os serviços serão realizados totalmente com base na documentação e conteúdo fornecido pelo **CLIENTE.**

Para a **Administração dos Portos de Paranaguá e Antonina - APPA** **(CLIENTE)** será realizado da seguinte forma:

Atendimento receptivo – se inicia na necessidade/interesse do usuário. Sendo o primeiro nível realizado pela equipe CELEPAR e que compreende a realização de triagem de demandas, instruções, informações, respostas e encaminhamentos, de acordo com premissas definidas entre **CELEPAR** e **CLIENTE** e disponibilizados nas bases de conhecimento construídas de forma colaborativa pela **CELEPAR** e **CLIENTE.** As solicitações que a central não possa solucionar no primeiro nível de atendimento, ou que necessitem de um entendimento de negócio mais amplo, poderão ser escalados para um segundo nível composto por servidores do CLIENTE.

Para cada negócio é possível elencar diversos canais. A escolha pelos canais leva em consideração a efetividade e custos e nesse caso serão utilizados os seguintes canais:

- URA – Unidade de Resposta Audível: canal de atendimento telefônico automático, realizado através de uma árvore de decisões. Fornece informações e possibilita uma seleção sob estrutura de menus e é conduzido por meio de voz digital. Nesta modalidade o usuário é conduzido para esta árvore de decisões que possibilita adquirir informações, solução de problemas ou acionar a prestação de serviços;
- Atendimento Telefônico: interação entre agente e usuário via telefone. O atendimento ao negócio é realizado por um agente humano para tratamento de uma demanda dentro de padrões acordados.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **6750f9b7751f55d9b2ea80c8114a86cb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 960
Mov. 49

Diversos outros serviços estão agregados aos canais citados acima de forma a estruturar o atendimento, prover o tratamento das informações coletadas e acompanhar a qualidade dos serviços prestados. Esses serviços complementares agregam valor e realimentam o sistema de atendimento propiciando melhoria contínua dos processos. São eles:

- Supervisão das equipes envolvidas;
- Análise dos conteúdos trocados por mensagens – forma e acuracidade das informações;
- Análise das interações realizadas por telefone (gravação);
- Revisão periódica dos processos de negócio envolvidos nas interações entre **CELEPAR** e **CLIENTE**;
- Análise das interações como um todo, como forma de melhoria e acompanhamento dos processos envolvidos.

Como complemento, cabe destacar que os serviços serão realizados totalmente com base na documentação e conteúdo fornecido pelo **CLIENTE.**

3 CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Para prestação do serviço algumas condições deverão ser atendidas:

- Formalização da solicitação do serviço pelo **CLIENTE**;
- Detalhamento dos serviços, processos, atividades, documentação, formas de disponibilização e canais de atendimento que serão utilizados;
- Repasse à **CELEPAR**, caso já existam e estejam em funcionamento, canais e mídias para que sejam utilizados na prestação dos serviços;
- Formalização (nomeação) do responsável pelo serviço na **CLIENTE** (ponto de contato);
- O **CLIENTE** deverá repassar todo conjunto de informações necessárias para a prestação do serviço, incluindo: sistemas, acessos, processos, tarefas, conhecimentos, etc. antes do início das operações e também quando houver um planejamento de mudanças em relação a procedimentos, processos, tarefas e serviços atendidos;
- Comprometimento das equipes envolvidas.

Esta prática na definição das condições para a prestação do serviço aumenta as possibilidades de sucesso do projeto/negócio e permite clareza e transparência no processo de entrega dos serviços contratados.

3.1 FORMAS DE DISPONIBILIZAÇÃO

Cada projeto/negócio possui suas próprias características e necessidades. Assim, para possibilitar flexibilidade e adequação, o serviço será disponibilizado por diferentes canais, podendo ser únicos ou combinados, de acordo com o porte e características do projeto e dos resultados esperados.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **6750f9b7751f55d9b2ea80c8114a86cb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 961
Mov. 49

3.2 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS

Criação de ambientes, canais e ou mídias (ex. Autoatendimento, autodiagnóstico, chatbots, e-mail, etc.). Essa estrutura deverá ser contratada como Serviço Não Contínuo – específico para esta finalidade, disponibilizado pela **CELEPAR**.

3.3 LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A operação, gestão da operação e coordenação do serviço será realizado na sede da **CELEPAR**, na cidade de Curitiba podendo a **CELEPAR** alocar/contratar, quando necessário, estrutura para operação e execução do serviço em local diferente de sua sede.

3.4 HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os canais de atendimento para entrada de demandas estarão disponíveis todos os dias 24 horas por dia.

3.5 COMPOSIÇÃO DE SERVIÇO

Na prestação dos serviços de Central de Atendimento **CELEPAR** são empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica especializada para atendimento a interações de primeiro nível;
- Supervisão de equipes e processos;
- Monitoria;
- Manutenção nos canais suportados;
- Manutenção de base de conhecimento;
- Repasses de conhecimento às equipes;
- Infraestrutura de software e hardware para o desenvolvimento e registro dos trabalhos;
- Infraestrutura de telefonia VoIP para os operadores.

Os serviços atualmente disponíveis para o **CLIENTE** estão relacionados a seguir, e poderão ser complementados, mediante projetos específicos a serem avaliados ao longo da execução do contrato:

Serviço	Descrição	Forma	Canal
Expresso Mail	Serviço de e-mail corporativo	Disponibilidade do sistema, orientação para reinicialização de senha e escalonamento de erros de sistema.	De acordo com os canais contratados no item 3
Sentinela	Serviço de autenticação	Orientação para reinicialização de senha	
Central de Segurança	Serviço de autenticação	Orientação para reinicialização de senha	

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **6750f9b7751f55d9b2ea80c8114a86cb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 962
Mov. 49

Drive CELEPAR	Suíte de armazenamento em núvem	Disponibilidade do sistema, orientação para reinicialização de senha e escalonamento de erros de sistema.	
NAS	Solução de armazenamento corporativo em nuvem	Escalonamento de requisições de serviço	
APPAWeb, APPAAduana e APPAGráfico	Sistema APPA	Disponibilidade do sistema, orientação para reinicialização de senha e escalonamento de erros de sistema.	
Carga Online	Sistema APPA	Disponibilidade do sistema, orientação para reinicialização de senha e escalonamento de erros de sistema.	
SCOA	Sistema APPA	Disponibilidade do sistema, orientação para reinicialização de senha e escalonamento de erros de sistema.	
Infoger	Sistema APPA	Disponibilidade do sistema, orientação para reinicialização de senha e escalonamento de erros de sistema.	
Apontamentos de Não Conformidade	Sistema APPA	Disponibilidade do sistema, orientação para reinicialização de senha e escalonamento de erros de sistema.	
Credenciamento de Usuários - SICS	Sistema APPA	Disponibilidade do sistema, orientação para reinicialização de senha e escalonamento de erros de sistema.	
Fiscalização de Arrendamento	Sistema APPA	Disponibilidade do sistema, orientação para reinicialização de senha e escalonamento de erros de sistema.	
Classificação de Produtos	Sistema APPA	Disponibilidade do sistema, orientação para reinicialização de senha e escalonamento de erros de sistema.	
Integração das Balanças de Fluxo - SIBF	Sistema APPA	Disponibilidade do sistema, orientação para reinicialização de senha e escalonamento de erros de sistema.	
Informações Estratégicas BI	BI	Disponibilidade do sistema, orientação para reinicialização de senha e escalonamento de erros de sistema.	
Documentador	Documentos	Disponibilidade do sistema,	

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **6750f9b7751f55d9b2ea80c8114a86cb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 963
Mov. 49

		orientação para reinicialização de senha e escalonamento de erros de sistema.	
Sistemas de Terceiros Hospedados na Nuvem CELEPAR	Sistema APPA	Disponibilidade de servidores e rede; escalonamento de erros de sistema.	

Tabela 1 – Sistemas e formas de atendimento

Não faz parte do escopo da operação de **Central de Atendimento CELEPAR** o manuseio dos sistemas ou interpretação de regras de negócio a eles associadas.

3.6 REGISTRO DE ATENDIMENTO

Indiferente da forma e canais utilizados, todas as interações são registradas em sistema específico permitindo, desta forma, o acompanhamento das inter-relações dos processos de atendimento, além de subsidiar o monitoramento dos níveis de serviço, a avaliação de performance e identificar oportunidades de melhoria, ou seja, a saúde do serviço como um todo.

3.7 CONTROLE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Como forma de controle e acompanhamento das execuções dos serviços serão gerados, pela CELEPAR, relatórios mensais que permitam avaliar a performance e qualidade dos serviços prestados bem como balizar o aceite desses serviços uma vez que podem ser comparados com os índices definidos para resposta às interações (item 3.7).

3.8 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Para cada um dos canais disponibilizados deverão ser observados os indicadores relacionados a seguir.

Para o canal URA, o acordo de nível de serviço diz respeito a incidentes e ao suporte dado a este canal, considerando como referência para a URA a Solução VOIP. Desconsidera-se nesse ponto as questões de indisponibilidades relativos a infraestrutura do cliente como: roteadores, swtiches, gateways, links de comunicação, etc.

Para contatos telefônicos, o indicador a ser verificado é o atendimento sob o ponto de vista da disponibilidade, considerando a quantidade de atendimentos possíveis numa unidade de tempo. O que se busca neste atendimento é atender o máximo possível das interações que chegam na fila de atendimento, evitando que o cliente/usuário fique sem o atendimento (desistência).

Abaixo é apresentada tabela da aplicação dos acordos de nível de serviço.

Canal	Indicador	Meta
URA	Taxa de Atuação em Incidentes	Iniciar suporte, dentro do horário de prestação do serviço descrito no item 3.3, em até 2 horas a partir do registro do incidente.
Telefônico	Atendimento Telefônico	Atender pelo menos 85% das chamadas aceitas na fila desde que essas não ultrapassem o limite

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **6750f9b7751f55d9b2ea80c8114a86cb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 964
Mov. 49

		máximo estabelecido no item 4.

Tabela 2 – Acordo de Nível de Serviço

A consequência do não atingimento dos níveis de serviço será expresso nas tabelas a seguir:

	Descrição
Indicador	Indicador da Taxa de Atuação nos Incidentes do canal URA - dentro dos prazos estabelecidos.
Meta a cumprir	Taxa de atuação com desvio inferior a 10% do estabelecido
Forma de acompanhamento	Relatório do sumário de incidentes reportados no mês
Mecanismo de cálculo	Tempo efetivo até o início da abordagem do incidente / Tempo estabelecido para atuação no incidente, ou seja: Diferença relativa= (Tempo efetivo – Tempo estabelecido) / Tempo Estabelecido) Se Diferença relativa for menor que zero, utiliza-se zero. Taxa de Desvio = Media aritmética (Diferença Relativa) considerando-se todos os incidentes registrados no período).
Faixas de ajuste no pagamento em função da Taxa de Desvio	Menor ou igual a 0,10 – Pagamento integral do serviço correspondente; De 0,11 a 0,30 – Pagamento integral do serviço correspondente, com advertência; De 0,31 a 0,50 – Glosa de 1 % sobre o valor do serviço correspondente; De 0,50 a 0,80 – Glosa de 3 % sobre o valor do serviço correspondente; Acima de 0,80 – Glosa de 3% sobre o valor do serviço correspondente e demais sanções previstas em contrato.

Tabela 3 – Indicador de Cumprimento de Taxa de Atuação em Incidentes – URA

	Descrição
Indicador	Atendimento - Atendimento Telefônico
Meta a cumprir	Cumprimento de 85% do nível de serviço aos atendimentos prestados
Forma de acompanhamento	Relatório mensal
Mecanismo de cálculo	Média de cumprimento do nível de serviço para atendimento ao canal telefônico A taxa de cumprimento para o canal é obtida a partir da relação da quantidade de ligações atendidas pelo total das ligações aceitas na fila. (%cumprimento=solicitações atendidas no critério estabelecido/Nº total atendido) Taxa de cumprimento=Média aritmética dos percentuais de cumprimento do nível de serviço de atendimento pelo canal Telefone no período.
Faixas de ajuste no pagamento	Superior ou igual a 85% – Pagamento integral do serviço correspondente; Entre 80% e inferior a 85% – Pagamento integral do serviço correspondente, com advertência; Entre 70% e inferior a 80% – Glosa de 1 % sobre o valor do serviço correspondente; Entre 50% e inferior a 70% – Glosa de 3 % sobre o valor do serviço correspondente; Abaixo de 50% – Glosa de 3% sobre o valor do serviço correspondente e demais sanções previstas em contrato.

Tabela 4 – Indicador de Cumprimento – Atendimento pelo canal Telefônico

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **6750f9b7751f55d9b2ea80c8114a86cb**

PROTOCOLO
Fls. 965
Mov. 49
INTEGRADO DO ESTADO

Quaisquer atrasos que venham ocorrer por razões alheias ao desempenho da **CELEPAR** serão justificados, não ensejando a aplicação de glosas decorrentes desses atrasos.

4 VOLUMES CONTRATADOS

CANAL	QUANTIDADE MENSAL
Atendimento através de URA	**600**
Atendimento através de Telefone	**100**

Tabela 5 – Estimativa de Consumo

Estes limites visam garantir a prestação do serviço proposto e suportados pelo contrato durante a sua vigência. Os volumes contratados estabelecidos ficam limitados a uma variação adicional de até 10% (dez por cento).

Para quaisquer alterações que extrapolem as quantidades definidas para os canais, que se mantenham por mais de dois meses, será necessária a revisão do contrato.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **6750f9b7751f55d9b2ea80c8114a86cb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 966
Mov. 50

Product Number:	**1.1.IT.03**	**Versão: 1.6**
Tipo do serviço:	**INFRA**	
Nome do Produto:	**Computação em Nuvem**	

1 SUMÁRIO

A **CELEPAR** mantém um ambiente central de processamento voltado para as necessidades dos sistemas de Informações de caráter corporativo, de alta complexidade, que geram grandes volumes de acessos a dados ou que demandam disponibilidade diferenciada.

O ambiente está estruturado em Nuvem Híbrida, dentro do conceito denominado na área da Tecnologia da Informação e Comunicação, incluindo o acesso a Nuvens Públicas e Data Center (Sala Cofre com certificação Tier III), concentrando recursos computacionais de alta tecnologia e alta performance. Essa concentração facilita a instalação, o monitoramento contínuo, a integração de dados e o compartilhamento de recursos, otimizando os investimentos e os resultados obtidos.

O Data Center da **CELEPAR** é composto por unidades de processamento (Servidores x86, RISC e Mainframe), unidades de armazenamento (Storage All Flash, Storage Híbrido, NAS e Storage Objeto), unidades de conexão (Equipamentos de rede de comunicação "LAN", Equipamentos de rede de dados "SAN", Ligação com a Internet) e unidades de software (Banco de Dados, Softwares necessários para o funcionamento das aplicações e Sistemas Operacionais), que se interligam entre si e disponibilizam conexões e sessões de trabalho para todos os usuários dos sistemas mantidos no ambiente. Além dos itens tecnológicos (software, hardware, infraestrutura etc) existem equipes técnicas da **CELEPAR** que suportam todos os elementos necessários para o correto funcionamento do Data Center, que possui as seguintes características:

- Ambiente monitorado por Software e por operadores na Sala de Controle durante 24 horas por dia e 7 dias por semana, com climatização adequada e com energia estabilizada;
- Ambiente com sistema de proteção redundante contra a falta de energia, por meio de utilização de conjuntos de No-break e Grupo Motor Gerador, visando reduzir falhas de fornecimento de eletricidade por parte da concessionária de energia e proteger os equipamentos instalados das oscilações elétricas;
- Monitoramento de climatização do ambiente do Data Center por meio de alarme sonoro acionado em casos de frio, calor ou umidades excessivas, visando manutenção da temperatura adequada ao funcionamento dos equipamentos e à maximização de sua vida útil;
- Monitoramento do ambiente do Data Center por circuito interno de TV;
- Proteção por meio de sistema de alarme anti-fumaça, detecção e combate a incêndio nos ambientes do Data Center;
- Utilização de barreiras de proteção físicas, contendo portas com segurança biométrica, para permitir acesso em ambientes críticos apenas aos técnicos autorizados;

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **7986794025fabf5cc85e7ee6cc5ffb8f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 967
Mov. 50

- Utilização de barreiras de proteção lógicas (conhecidas como Firewall) para dificultar acessos indevidos;
- Conexão do sistema à rede corporativa do Governo e/ou à Internet (dependendo da plataforma tecnológica adotada);
- Atuação de equipe de segurança cibernética especializada no rastreamento de ataques e vandalismos contra os sistemas hospedados na **CELEPAR** e à Rede Corporativa do Estado, incluindo suporte para implementar melhorias e reduzir brechas de segurança e serviços de recuperação de sistemas danificados por ataques, vandalismos e outras ações mal-intencionadas provocadas pelos chamados Crackers, buscando restaurar os sistemas à configuração e conteúdo anteriores aos ataques;
- Ligação dedicada à Internet, interligada a, no mínimo duas empresas distintas fornecedoras de serviços de telecomunicações;
- Política de monitoramento constante do tráfego de Internet, com a contratação de Upgrades da velocidade mínima, visando manutenção da qualidade da navegação pela Internet.

A **CELEPAR** coloca à disposição da **Administração dos Portos de Paranaguá e Antonina - APPA (CLIENTE)** um conjunto de tecnologias e serviços básicos associados, possibilitando uma solução personalizada de ambiente computacional, bem como, a monitoração básica, de acordo com a necessidade.

2 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1 SOLUÇÕES DE PROCESSAMENTO

A configuração do serviço é baseada na composição de cada item de recurso: CPU, Memória, Disco SO com capacidade padronizada, Storage, NAS e Sistema Operacional. A opção de disco adicional em Storage para sistemas que demandam alta nível de performance e compartilhamento baseado em armazenamento em NAS para dados não estruturados, grandes volumes ou necessidade de compartilhamento entre sistemas.

Conforme a necessidade apresentada e de acordo com o projeto desenvolvido, a solução poderá ser estruturada com os seguintes componentes:

2.1.1 Virtual Machine x86

Solução de servidor virtual indicado para atender qualquer necessidade de processamento. De acordo com o porte e o ambiente do projeto do cliente, a solução será hospedada em ambiente virtualizado VMWware baseado na arquitetura x86.

VMW – Virtual Machine x86 com Windows Server (2016 ou 2012 R2)

VML – Virtual Machine x86 com Linux SLES (15 ou 12sp3)

CATEGORIA	vCPU	Memória (GB)	Disco SO (GB)	Storage	NAS	Sistema Operacional

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **7986794025fabf5cc85e7ee6cc5ffb8f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 968
Mov. 50

VMW	1 a 8	1 a 32	50 a 1024	Até 1 TB	Até 1 TB	Windows Server
VML	1 a 8	1 a 32	50 a 1024	Até 1 TB	Até 1 TB	Linux SLES

Tabela 1 – Configurações VM x86

2.1.2 Virtual Machine RISC

Solução de servidor virtual indicado para atender demandas de processamento de alto desempenho, normalmente utilizada para bancos de dados de grande capacidade. A solução será hospedada em ambiente POWERPC em arquitetura RISC.

PWA – Virtual Machine RISC com AIX Unix 7.2

PWL – Virtual Machine RISC com Linux SLES (15 ou 12sp3)

CATEGORIA	Processador Alocado	Memória (Gb)	Disco SO (Gb)	Storage	NAS	Sistema Operacional
PWA	1 a 4	4 a 96	50 a 1024	Até 2 TB	Até 2 TB	RISC AIX
PWL	1 a 4	4 a 96	50 a 1024	Até 2 TB	Até 2 TB	RISC SLES

Tabela 2 – Configurações VM RISC

2.1.3 Cloud Container

Indicado para atender demandas de soluções escaláveis que proporcionam maior agilidade no desenvolvimento, normalmente utilizado em novos projetos de softwares, aplicativos e microsserviços. A solução de será hospedada em ambiente OPENSHIFT.

CATEGORIA	vCPU	Memória (Gb)	Persistent Volume
CCO	1, 2, 4 ou 8	1, 2, 4, 8 e 16	Até 2 TB

Tabela 3 – Configurações Cloud Container

2.2 ARMAZENAMENTO DE DADOS

Armazenamento de dados estruturados e não estruturados em equipamentos *hi-end* de maneira segura, durável e escalonável. A configuração do serviço é baseada no dimensionamento do espaço disponibilizado no compartilhamento.

2.2.1 Storage All-Flash

Armazenamento em bloco em equipamento de alta disponibilidade e performance com uma rede dedicada de armazenamento SAN, para sistemas que exigem alta taxa de leitura e escrita em disco. Poderá ser disponibilizado um disco local adicional para as máquinas virtuais com a possibilidade da escolha do sistema de arquivos.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **7986794025fabf5cc85e7ee6cc5ffb8f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 969
Mov. 50

2.2.2 Compartilhamento NAS

Armazenamento em nível de arquivo em equipamento de alta disponibilidade e volumetria, para dados de aplicativos não estruturados que necessitam de grande volumetria e compartilhamento entre sistemas. Será disponibilizado compartilhamentos baseados no protocolo NFS (para servidores Linux) ou SMB (para servidores Windows ou servidor de arquivos de clientes).

2.3 SOFTWARES BÁSICOS ADICIONAIS

Estão disponíveis no Data Center da **CELEPAR**, recursos de software para composição da solução personalizada em ambiente heterogêneo para o projeto do cliente.

2.3.1 SERVIDOR DE APLICAÇÃO

Trata-se da alocação da software básicos para utilização em projetos dos clientes, como por exemplo:

- Servidor de aplicação IIS, Apache, PHP e Nginx;
- Servidor de aplicação WildFly.

2.3.2 SERVIDOR DE BANCO DE DADOS

Trata-se da alocação de sistemas de gerenciamento de banco de dados para utilização em projetos dos clientes, como por exemplo:

- Servidor de bancos de dados ORACLE ou MS SQL Server (subscrição);
- Servidor de banco de dados POSTGRESQL e MySQL;
- Servidor de banco de dados NoSQL: MongoDB e Redis.

2.4 SERVIÇOS DE SUPORTE

2.4.1 SUPORTE INTERMEDIÁRIO

O suporte intermediário tem como objetivo o fornecimento de suporte técnico especializado em apoio ao **CLIENTE** enquanto utilizar os serviços de infraestrutura de processamento e armazenamento contratados junto a **CELEPAR**. O suporte técnico especializado se limita aos sistemas descritos no item 2.3 - SOFTWARES BÁSICOS ADICIONAIS e não contemplam a intervenção técnica nos ambientes e sistemas contratados pelo **CLIENTE**.

2.4.2 SUPORTE AVANÇADO

O suporte avançado tem como objetivo a administração da operação infraestrutura de processamento e armazenamento, e dos softwares básicos contratados junto a **CELEPAR**, limitando-se aos sistemas descritos no 2.3 - SOFTWARES BÁSICOS ADICIONAIS.

Para Servidores de Aplicação Web são incluídos os seguintes serviços:

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **7986794025fabf5cc85e7ee6cc5ffb8f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 970
Mov. 50

- Administração da solução de virtualização e sistema operacional que sustentam a plataforma;
- Ajustes de configuração para disponibilização de serviços;
- Ajustes de desempenho (tuning);
- Ajustes de segurança e restrições de acesso, baseadas em endereço de origem ou autenticação;
- Ajustes de dimensionamento (sizing) e topologia para viabilizar desempenho e escalabilidade;
- Análise e correção de problemas;
- Atualização de versões sob demanda, para correção de problemas ou mediante recomendação, para evolução natural do ambiente;
- Contratação de serviços necessários à prestação do serviço, como regras de firewall e entradas DNS;
- Documentação e divulgação de procedimentos relacionados ao serviço;
- Integração entre diferentes sistemas, através de configurações e liberações de segurança.
- Instalação, substituição e importação de certificados;
- Instalação de módulos, drivers e componentes necessários para a solução;
- Monitoramento e restabelecimento dos serviços em regime 24 horas por dia e 7 dias por semana;
- Separação, rotação e backup de logs.

Para Servidores de Banco de Dados são incluídos os seguintes serviços:

- Avaliação e parecer sobre a viabilidade de adoção de novas tecnologias de BD;
- Planejamento da infraestrutura de SGBD (Sistema Gerenciador de Banco de Dados);
- Instalação e atualização do SGBD e ferramentas de suporte a banco de dados;
- Configuração dos componentes físicos e lógicos;
- Criação de testes de cópia de segurança (backup) e restauração (recovery) para garantir a recuperabilidade dos dados em caso de falha de hardware ou outros problemas severos;
- Alocação do espaço do sistema reservado ao banco e garantir alocação futura no sistema;
- Modificação da estrutura do banco de dados quando propostas pelo desenvolvedor/analista;
- Monitoramento da integridade do banco de dados;

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **7986794025fabf5cc85e7ee6cc5ffb8f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 971
Mov. 50

- Controle de acesso, ou privilégios, aos dados como quem pode acessar e o que pode acessar e talvez quando possa acessar;
- Análise e monitoramento no intuito de garantir o acesso ao banco de dados no maior tempo possível;
- Análise e monitoramento no intuito de garantir o máximo de desempenho para as consultas ao banco de dados;
- Auxilio a equipe de desenvolvimento no intuito de maximizar o uso e desempenho do banco de dados;
- Realização de cópias entre ambientes de produção, homologação e desenvolvimento;
- Auditar as atividades no banco de dados;
- Contatar suporte técnico em caso de certos problemas com o banco de dados.

3 MODALIDADES DE SERVIÇOS

3.1.1 IaaS Básico

Nesta modalidade de Infraestrutura como Serviço são disponibilizados recursos computacionais como processamento, memória, armazenamento às máquinas virtuais com acesso à Internet ou a uma rede privada. Máquinas Virtuais (VM) com o Sistema Operacional para que o **CLIENTE ef**etue a configuração e administração. Estão incluídos os seguintes serviços operacionais:

- Monitoramento da disponibilidade da Unidade de Processamento;
- Rotinas de cópia de segurança e restauração somente da infraestrutura;
- Rotinas de segurança e conexão de rede.

3.1.2 IaaS Intermediário

Nesta modalidade de Infraestrutura como Serviço são disponibilizados recursos computacionais como processamento, memória, armazenamento às máquinas virtuais com acesso à Internet ou a uma rede privada. Máquinas Virtuais (VM) com o Sistema Operacional para que o **CLIENTE ef**etue a configuração e administração. Estão incluídos os seguintes serviços operacionais e de suporte técnico:

- Monitoramento da disponibilidade da Unidade de Processamento;
- Rotinas de cópia de segurança e restauração somente da infraestrutura;
- Rotinas de segurança e conexão de rede.
- Apoio na instalação de pacotes oficiais do sistema operacional;
- Suporte eventual sob demanda, de acordo com o item 2.4.1 - SUPORTE INTERMEDIÁRIO.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **7986794025fabf5cc85e7ee6cc5ffb8f**

PROTOCOLO
Fls. 972
Mov. 50
INTEGRADO DO ESTADO

3.1.3 PaaS Avançado

A Plataforma com Serviço é uma maneira de abstrair a camada de infraestrutura e disponibilizar plataformas de desenvolvimento de aplicações diretamente na nuvem. São oferecidos sistemas operacionais, middleware e ferramentas que tornam a integração de dados de outras fontes mais fácil, a criação e implementação dos apps mais rápida e o gerenciamento simplificado. Nesta modalidade são disponibilizados as Máquinas Virtuais (VM) com o Sistema Operacional e Softwares Básicos Adicionais, ou Containers em Nuvem. Estão incluídos os seguintes serviços operacionais e de suporte técnico:

- Monitoramento da disponibilidade da Unidade de Processamento;
- Rotinas de cópia de segurança e restauração da infraestrutura e de aplicação;
- Rotinas de segurança e conexão de rede;
- Rotinas de administração e configuração;
- Administração total do servidor e aplicações contidas, dentro do escopo delimitado no item 2.3 - SOFTWARES BÁSICOS ADICIONAIS, de acordo com item 2.4.2 - SUPORTE AVANÇADO
- Apoio na administração a softwares específicos. Neste caso o cliente deverá manter contrato com o fornecedor do software, para que haja viabilidade técnica.
- Avaliação de desempenho do servidor e operações de downsizing e upsizing nas configurações para manter o pleno funcionamento dos serviços.

3.2

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **7986794025fabf5cc85e7ee6cc5ffb8f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 973
Mov. 50

Nome do Serviço:	SERVIÇOS DE BACKUP GERENCIADO		
Part Number	**Descrição**	**Tipo de Suporte**	**Nível de Serviço**
1.1.IT.03.044.A.04	Backup Gerenciado	Suporte Tipo A	ANS Nível 04

3.3 SERVIÇOS DE BACKUP GERENCIADO

3.3.1 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Compreende os serviços de configuração, programação e monitoramento da execução periódica do backup de dados (cópias de segurança) em servidores hospedados fisicamente nas instalações do Data Center da **CELEPAR** e servidores instalados fisicamente em ambientes externos ao Data Center da **CELEPAR**. Uma vez estabelecida a rotina para o serviço de "backup", os dados passam a ser armazenados em solução de cópia de segurança.

Os serviços a serem prestados compreendem:

- Backup Gerenciado – Quantidade de Gigabytes armazenados;

Uma vez implementada a rotina de backup pela equipe **CELEPAR** e os testes validados pelo cliente, a estrutura de diretórios do servidor não poderá ser alterada sem prévia notificação à **CELEPAR**. A gravação de dados contratados para backup deverá ser feita somente nos diretórios configurados para tal. A não observância deste requisito, com gravação de dados em diretórios diferentes do estabelecido, ou mudança no nome de diretórios pode:

- Comprometer a guarda dos dados em backup, isentando a **CELEPAR** de garantir sua restauração quando necessário;
- Provocar uma nova cópia de uma grande massa de dados, podendo ocasionar sensível aumento no volume de dados transferidos.

A remuneração será determinada com base no volume de dados, em Gigabytes armazenados.

3.3.2 CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Para prestação do serviço algumas condições deverão ser atendidas pelo **CLIENTE**:

- Prover a **CELEPAR** de todos os dados e informações necessários à prestação do serviço;
- Prover volumes estimados e demais informações necessárias para dimensionamento dos serviços de cópia de segurança;
- Solicitar, via Portal de Serviços, quando da necessidade de restauração de dados, fornecendo todas as informações solicitadas pelo formulário específico;
- Comunicar, previamente, quaisquer circunstâncias que possam sujeitar o serviço a uma carga não usual de demanda;
- Comunicar, de imediato, via Central de Atendimento ou através da , a ocorrência de qualquer anormalidade na operação ou necessidade de manutenção nos sistemas

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **7986794025fabf5cc85e7ee6cc5ffb8f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 974
Mov. 50

remotos, objeto da contratação da cópia de segurança, que possa inviabilizar a realização da cópia;

- Responsabilizar-se pela gestão de segurança do sistema de imagens e informar, antecipadamente, sobre quaisquer alterações (inclusões, exclusões e permissões) na estrutura de arquivos e diretórios que já estejam configurados no serviço de cópia de segurança, para que seja feita a devida avaliação do impacto no serviço.

3.3.3 FORMA DE ATENDIMENTO

A partir da contratação do serviço, a **CELEPAR** passará a monitorar e efetuar as atividades para a prestação do serviço, tomando as medidas necessárias para manutenção da normalidade das operações. À medida da necessidade, o **CLIENTE** poderá, através do mecanismo de comunicação estabelecido, solicitar o serviço de apoio ou relatar algum incidente, categorizando-o conforme seu nível de severidade que determinará as ações definidas no nível de serviço previsto.

Deverão ser solicitadas pelo **CLIENTE**, nas respectivas ferramentas, quaisquer mudanças no funcionamento do serviço como implantação, alteração, remoção ou restauração. Será informado ao **CLIENTE** o tempo para atendimento que dependerá do volume de dados envolvidos, principalmente no serviço de restauração.

3.3.4 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

Serão empregados os seguintes recursos para a prestação do serviço:

- Equipe técnica especializada no atendimento, suporte e operação.
- Ambiente hospedado no Data Center da **CELEPAR**, na modalidade Sala Cofre, com alta disponibilidade e monitoramento ininterrupto;
- Equipamentos de alto desempenho;
- Guarda das cópias de segurança em site remoto, distante da instalação principal (para recuperação em caso de desastre);
- Monitoramento 24 x 7

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **7986794025fabf5cc85e7ee6cc5ffb8f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 975
Mov. 50

4 CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A **CELEPAR** disponibiliza recursos utilizando servidor hospedeiro compartilhado, com alocação de processamento e memória fazendo uso da tecnologia de virtualização e com alocação de espaço em um subsistema de disco compartilhado, a **CELEPAR** fica desde já autorizada a adotar, mesmo que preventivamente, qualquer medida que se faça necessária para impedir que ocorra prejuízo ao funcionamento regular de algum dos servidores ou do subsistema de disco compartilhado, inclusive suspendendo o funcionamento do servidor, independente de aviso ou notificação.

A **CELEPAR** se reserva ao direito de realizar manutenções necessárias no ambiente, para correções e evoluções que objetivam garantir a estabilidade, qualidade e confiabilidade do serviço prestado. Quando houver esta necessidade será elaborado um plano de mudança descrevendo os impactos, compartilhado com diversas áreas da empresa, de forma que os clientes possam ser alertados e planejem eventuais contingências para o período. Casos pontuais permitem uma negociação de janela, entretanto nas ações em ativos que permeiam todo o ambiente, nem sempre é possível atender a necessidades específicas.

Na condição de emissão de ordem judicial para a retirada de operação dos serviços contratados, a **CELEPAR** cumprirá a referida ordem judicial, independentemente de qualquer notificação prévia para a **CONTRATANTE**.

Findando a contratação dos serviços, seja por qualquer motivo, os dados armazenados serão excluídos em **30 dias corridos** após o cancelamento dos serviços, independente de qualquer notificação. Após a exclusão, não há possibilidade de se recuperar os dados armazenados.

4.1.1 FORMA DE ATENDIMENTO

A partir da contratação do serviço, a **CELEPAR** passará a monitorar e efetuar as atividades para a prestação do serviço, tomando as medidas necessárias para manutenção da normalidade das operações. À medida da necessidade, O **CLIENTE** poderá, através do mecanismo de comunicação estabelecido, solicitar o serviço de apoio ou relatar algum incidente, categorizando-o conforme seu nível de severidade que determinará as ações definidas no nível de serviço previsto.

Deverão ser solicitadas pelo **CLIENTE**, nas respectivas ferramentas, quaisquer mudanças no funcionamento do serviço como implantação, alteração, remoção ou restauração. Será informado ao **CLIENTE** o tempo para atendimento que dependerá do volume de dados envolvidos, principalmente no serviço de restauração.

4.1.2 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

Serão empregados os seguintes recursos para a prestação do serviço:

- Equipe técnica especializada no atendimento, suporte e operação.
- Ambiente hospedado no Data Center da **CELEPAR**, na modalidade Sala Cofre, com alta disponibilidade e monitoramento ininterrupto;

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **7986794025fabf5cc85e7ee6cc5ffb8f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 976
Mov. 50

4.1.3 Responsabilidades da Contratante

A **CONTRATANTE** se compromete a não se utilizar dos serviços contratados para enviar ou disponibilizar conteúdo impróprio ou ilegal ou violar direitos de terceiros, sendo de sua responsabilidade **TODOS** os dados armazenados no sistema contratado;

A **CONTRATANTE é** responsável pela instalação e migração de produtos, aplicações e dados provenientes de outros ambientes ou de terceiros. Todas as atividades finais deverão ser executados pelo cliente ou pelos fornecedores responsáveis pelas suas aplicações, quando for o caso. A **CELEPAR** apoiará esta migração, viabilizando os requisitos de ambiente necessários, como ajustes em sistemas operacionais, soluções de virtualização e ativos de rede sob sua responsabilidade somente.

Prover a **CELEPAR** de todos os dados e informações necessários à prestação do serviço;

Prover a **CELEPAR** volumes estimados e demais informações necessárias para dimensionamento dos serviços de cópia de segurança;

Prover a serviços de manutenção corretiva/preventiva ou de suporte a usuários finais de sistemas (aplicativos, banco de dados, etc.) suportados pelos serviços contratados, bem como executar a administração de serviços dos quais a **CONTRATANTE** ou terceiros possuam a atribuição de “root” ou “administrator”;

Solicitar, via **Portal de Serviços**, quando da necessidade de execução de requisições de serviço, fornecendo todas as informações solicitadas pelo formulário específico;

A **CELEPAR** atribuirá a **CONTRATANTE**, na pessoa do seu representante legal, uma senha inicial de caráter sigiloso, que deverá ser prontamente substituída por outra senha de sua escolha.

A **CONTRATANTE** deverá comunicar previamente à **CELEPAR** qualquer circunstância previsível que possa sujeitar o serviço a uma carga de demanda não usual decorrente do aumento de visitação ou da implementação de recursos adicionais, sob pena de ficar a **CELEPAR** desobrigada de garantir o nível de serviço.

A **CONTRATANTE** deverá providenciar o licenciamento de todos e quaisquer programas (softwares), de sua responsabilidade de fornecimento, que venham a ser instalados na infraestrutura fornecida pela **CELEPAR**, arcando diretamente com os respectivos custos de licenciamento, assumindo de forma integral e exclusiva a responsabilidade, respondendo civil e criminalmente pelo não licenciamento de programas e softwares que vier a utilizar.

A **CONTRATANTE** deverá fornecer todas as informações dos softwares instalados quando solicitado e deverá colaborar com todo e qualquer processo de auditoria realizado pela **CELEPAR**, pelo fornecedor do software ou por seus representantes para verificação das licenças de software instaladas no servidor.

Caso não opte pelo “suporte avançado”, a **CONTRATANTE** é responsável pela configuração do sistema operacional, instalação e configuração dos programas e/ou softwares, gerenciamento do funcionamento do servidor, aplicativos, usuários, arquivos, pastas e privilégios, gerenciamento de bancos de dados, com criação de bases, usuários, jobs e schedules, monitoramento do processamento, memória, espaço em disco e processos, configuração e

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **7986794025fabf5cc85e7ee6cc5ffb8f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 977
Mov. 50

administração das regras de segurança do servidor, controle das portas de acesso, instalação dos patches de segurança dos programas, criação das rotinas de backup e todas as outras que se fizerem necessárias para o pleno funcionamento dos serviços no servidor. O não funcionamento do servidor por questões de configuração do sistema operacional, programas e/ou softwares são de responsabilidade da **CONTRATANTE**, sendo que a **CONTRATANTE** poderá contratar prestadores de serviços por sua própria responsabilidade para prestar serviços de suporte.

A **CONTRATANTE** é responsável pela coleta, guarda e disponibilização dos registros de acesso ao sistema operacional, serviços e aplicações hospedados através dos serviços contratados, de forma autônoma ou associados a dados pessoais ou a outras informações que possam contribuir para a identificação do usuário ou do terminal, para cumprimento de ordem judicial conforme disposto na legislação vigente.

4.1.4 Responsabilidades da CELEPAR

A **CELEPAR** é responsável em fornecer servidor e serviços de acordo com os recursos computacionais e condições de prestação descritos no presente documento.

A **CELEPAR** prestará suporte técnico 24 horas x 7 dias por semana para pedidos através da Central de Atendimento e Operação do Data Center. As requisições de serviço serão atendidas em horário comercial por solicitações de serviço.

A **CELEPAR** deve informar à **CONTRATANTE**, com 03 (três) dias de antecedência, as interrupções necessárias para a realização de ajustes técnicos ou atividades de manutenção que demandem um período superior a 06 (seis) horas e que possam causar prejuízo para a operação dos serviços. Somente serão informadas as manutenções que interfiram no funcionamento do servidor, ficando dispensado o envio prévio de informação sobre interrupções para a realização de ajustes técnicos ou atividades de manutenção de serviços acessórios que não causem prejuízo para a operação dos serviços. As interrupções que causem prejuízo na operação dos serviços e sejam necessárias para a manutenção do sistema serão realizadas preferencialmente num período não superior a 06 (seis) horas, em datas a serem negociadas previamente. (ou colocar uma data e horário para não precisar negociar).

A **CELEPAR** não terá obrigação de informar previamente à **CONTRATANTE** sobre as interrupções necessárias em caso de urgência, assim consideradas aquelas que coloquem em risco a operação regular dos serviços e aquelas determinadas por motivo de segurança da totalidade dos usuários contra vulnerabilidades detectadas assim que isto ocorra, sendo que estas interrupções perdurarão pelo tempo necessário à resolução dos problemas.

A **CELEPAR** bloqueará o serviço imediatamente, mesmo sem o conhecimento da **CONTRATANTE,** caso ocorra denúncia ou constatação de que o serviço está sendo utilizado para práticas ilícitas ou desautorizadas, mesmo sem o conhecimento da **CONTRATANTE**. O fato será comunicando à **CONTRATANTE**, para que esta possa adotar medidas necessárias para evitar a possibilidade destas práticas.

A **CELEPAR** fornecerá ferramentas para informar o consumo de processamento, memória e armazenamento através de Console.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **7986794025fabf5cc85e7ee6cc5ffb8f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 978
Mov. 50

Não estão previstos no escopo dos serviços prestados os serviços de redundância de aplicações visando continuidade de negócio. A implementação de serviços de redundância de aplicações estão sujeitos a contratação de serviços de consultoria específicos para a arquitetura e sua implementação, assim como a contratação dos serviços de sustentação do novo ambiente, seja via aditamento do contrato atual ou nova contratação.

A arquitetura da redundância de aplicações levará em conta os requisitos da aplicação e infraestrutura necessária para sua implementação, visando a continuidade de negócio em caso de indisponibilidade do site principal onde a referida aplicação estará hospedada.

4.2 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

A atuação da CELEPAR frente a ocorrência de incidentes e requisições, registrados pelo **CLIENTE**, obedecerá níveis de serviços de acordo com o impacto decorrente da severidade dos incidentes e conforme os horários estabelecidos de prestação de serviços, conforme relacionado a seguir.

- **Severidade Alta**: incidente de operação do sistema que cause a sua total paralisação e inviabilidade completa de operação pelos usuários;
- **Severidade Média:** incidente de operação do sistema que comprometa a utilização de uma ou mais funcionalidades consideradas críticas do sistema;
- **Severidade Baixa**: incidente de operação do sistema que impacte mais de uma funcionalidade do sistema, porém não compromete a utilização geral das funcionalidades.

Para a entendimento e aplicação do Acordo de Nível de Serviço são apresentados os seguintes conceitos:

- **Incidente**: corresponde a uma indisponibilidade total ou parcial, não planejada, ou desempenho reduzido de um serviço de TIC;
- **Requisição**: corresponde a uma demanda para utilização do serviço de TIC em sua condição normal de uso e operação;
- **Tempo de Resposta (TR)**: tempo decorrido entre o cliente registrar sua solicitação (abertura de chamado) e a CELEPAR responder que recebeu a solicitação de forma pessoal ou digital, com ação ininterrupta até a solução ou alternativa de contorno para o problema;
- **Acordo de Nível de Serviço (ANS)**: tempo acordado de Nível de Serviço estabelecido entre a **CELEPAR** e o **CLIENTE** para determinado serviço;
- **Meta**: Percentual de serviços da CELEPAR a serem prestados dentro do ANS;
- **Desempenho:** Percentual de serviços da CELEPAR realizados dentro do ANS.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **7986794025fabf5cc85e7ee6cc5ffb8f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 979
Mov. 50

4.2.1 TRATAMENTO DE INCIDENTES

A atuação da **CELEPAR** frente a sua ocorrência, registrados pelo **CLIENTE,** obedecerá a Acordos de Nível de Serviço – ANS conforme o impacto decorrente da severidade dos incidentes e conforme os horários estabelecidos de prestação de serviços, relacionado a seguir:

Severidade	Impacto	Tempo de Resposta (h) TR
Alta	Todo o serviço ou sistema parou de funcionar (indisponibilidade total)	**2**
Média	Apenas alguns módulos do serviço ou sistema pararam de funcionar (indisponibilidade parcial)	**8**
Baixa	Apenas alguns módulos do serviço ou sistema tiveram as funcionalidades impactadas porém não deixaram de funcionar (lentidão exagerada, desempenho reduzido)	**16**

Tabela 4 – Níveis de Severidade de Incidentes e ANS

O prazo de atendimento para os incidentes começará a contar a partir do registro da solicitação, quando a solicitação for feita dentro dos horários previstos para a prestação de serviços ou, caso contrário, a partir da primeira hora do próximo ciclo de serviço a ser iniciado. A atuação sobre os incidentes também obedecerá os horários previstos para a prestação de serviços.

Para efeito do início de atividades de atuação técnica sobre o incidente, será considerado o registro na ferramenta de gerenciamento de incidentes, que também será utilizada para a anotação da retomada da normalidade dos serviços ou de ações complementares que possam vir a ser necessárias para solução de algum problema que tenha originado o incidente.

Caso o incidente tenha origem em componentes de software e hardware que dependam de intervenções de terceiros, esta informação deverá ser registrada, bem como os encaminhamentos sendo tomados e perspectiva de normalização.

Enquanto o atendimento do chamado de incidente ou requisição estiver sob a responsabilidade de terceiros e/ou do **CLIENTE**, a contagem do tempo de atuação será pausada, retomando quando estiver sob a atuação da **CELEPAR**.

Será considerado encerrado o incidente, para fins de contabilização do ANS, o momento do reestabelecimento da disponibilidade do serviço nos termos definidos para Níveis de Severidade e ANS, independente do registro da ação e fechamento do respectivo chamado.

Na abertura de vários incidentes relacionados a mesma origem, esses são referenciados pelo primeiro, não sendo contabilizados no processo. A atribuição dessa relação é prerrogativa da **CELEPAR**, cabendo a avaliação do ANS somente para o primeiro registro do agrupamento de incidentes.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **7986794025fabf5cc85e7ee6cc5ffb8f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 980
Mov. 50

4.2.2 TRATAMENTO DE REQUISIÇÕES

A atuação da **CELEPAR** frente ao registro efetuado pelo **CLIENTE**, obedecerá a Acordos de Nível de Serviço – ANS conforme o tipo de requisição e conforme os horários estabelecidos de prestação de serviços, relacionado a seguir:

Tipo de Solicitação de Serviço	Tempo de Resposta (h) TR
Virtualização: Criação de Máquina Virtual (VM)	4
Storage: Configuração e Suporte - GTI/COTIS	4
Storage NAS: Configuração e Suporte - GTI/COTIS	4
Servidor de Aplicação: Suporte - GTI/COTIS	2
Serviço de Transferência de Arquivos (CELTRANS) - GTI/COTIS	16
Criação ou manutenção de usuários de Active Directory em domínio corporativo do Data Center.	4
Implantação de Cópia de Segurança	2
Alteração de Cópia de Segurança	2
Restauração de Cópia de Segurança	2
Realização de Cópia de Segurança	2
Remoção de Cópia de Segurança	2

Tabela 5 – Solicitações de Serviço e ANS

Descrição das Solicitações de Serviço

- Implantação de Cópia de Segurança: Implantação de rotinas de cópia de segurança em um servidor (ou área do NAS/ISILON);
- Alteração de Cópia de Segurança: Alteração de cópias de segurança de arquivos e/ou diretórios de um servidor (ou área do NAS/ISILON) onde já existam rotinas de cópia de segurança agendadas (alteração de horários, tempo de retenção, inclusão/exclusão de caminhos, etc);
- Restauração de Cópia de Segurança: Restauração de cópias de segurança de arquivos e/ou diretórios de um servidor (ou área do NAS/ISILON) onde ja existam rotinas de cópia de segurança agendadas;
- Realização de Cópia de Segurança: Execução de cópias de segurança extras (backup extra) de arquivos e/ou diretórios de um servidor (ou área do NAS/ISILON) onde já exista rotinas de cópia de segurança agendadas;
- Remoção de Cópia de Segurança: Remoção de rotinas de cópia de segurança em um servidor (ou área do NAS/ISILON).

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **7986794025fabf5cc85e7ee6cc5ffb8f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 981
Mov. 50

4.2.3 INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA INCIDENTES E REQUISIÇÕES

	Descrição
Indicador	**Taxa de Cumprimento do ANS**
Meta a cumprir	Cumprimento de **90**% do nível de serviço para todos tipos de solicitação de serviço (Incidentes e Requisições)
Forma de acompanhamento	Relatório mensal
Faixas de ajuste no pagamento	Maior ou igual a **90**% – Pagamento integral do serviço correspondente; Menor que **90**% ou igual a **85**% – Pagamento integral do serviço correspondente, com advertência; Menor que **85**% ou igual a **80**% – Glosa de 1 % sobre o valor do serviço correspondente; Menor que **80**% ou igual a **75**% – Glosa de 2 % sobre o valor do serviço correspondente; Menor que **75**% – Glosa de 3% sobre o valor do serviço correspondente.

Tabela 6 – Indicadores de Nível de Serviço e Metas

A apuração mensal do indicador de nível de serviço para incidentes e requisições será feita com base na média aritmética das diferenças relativas de cumprimento do tempo de resposta e de solução de todos os tipos de solicitações de serviço finalizadas no mês.

TSA – Tempo Acordado para a Solicitação

TSR – Tempo Realizado para a Solicitação

DRT – Diferença Relativa dos Tempos para a Solicitação

TXC – Taxa de Cumprimento do Indicador

DRT = se >= 0 (TSR – TSA)/TSA * 100, senão = 0 (%)

TXC = 1 - MEDIA (DRT(1), DRT(2), …, DRT(x)) (%)

Quaisquer atrasos que venham ocorrer por razões fora do controle direto da CELEPAR, tais como desastres naturais/não naturais ou procedimentos que interfiram em rede de telecomunicações e/ou energia elétrica fora dos limites da empresa, indisponibilidade de reposição junto a fornecedores, eventos de causas sociais e sanitárias, como isolamento social, bloqueios (lockdown), greve, pandemia serão comunicados e justificados, não ensejando a aplicação de glosas decorrentes desses atrasos.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **7986794025fabf5cc85e7ee6cc5ffb8f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 982
Mov. 50

4.3 LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços são prestados de forma centralizada, utilizando infraestrutura e sistemas no Data Center do Estado, administrado e mantido pela **CELEPAR**. As exceções deverão ser tratadas como objeto separado.

4.4 HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A **CELEPAR** oferece os Serviços de Computação em Nuvem nos seguintes regimes de prestação de serviço:

REGIME INTEGRAL: Operação dos Serviços de Computação em Nuvem pela **CELEPAR** no padrão de 24 horas x 7 dias por semana, salvo a necessidade de janelas de interrupção previamente negociadas com o **CLIENTE**. Neste regime estão incluídas as solicitações para tratamento de incidentes, de acordo com os níveis de serviços estabelecidos.

REGIME COMERCIAL: Tratamento de Incidentes e Requisições, registradas pelo **CLIENTE**, no padrão de 8 horas x 5 dias por semana, dentro do horário das 08:00 às 11:30 e das 13:30 às 18:00, de segunda a sexta-feira (exceto feriados), de acordo com os níveis de serviços estabelecidos.

Havendo a necessidade por parte do cliente, a prestação deste serviço em horários diferenciados aos descritos neste item deverá ser objeto de negociação e contratação específica.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **7986794025fabf5cc85e7ee6cc5ffb8f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 983
Mov. 50

5 CAPACIDADE CONTRATADA

Considerando as características tecnológicas e requisitos da prestação dos serviços acima, fica estabelecida a seguinte capacidade contratada, segundo as métricas de execução definidas para os principais sistemas, visando, desta maneira, garantir a prestação de serviços nos níveis de serviços propostos no contrato durante sua vigência.

A capacidade contratada determina o dimensionamento de recursos e de infraestrutura suficientes para a utilização dos serviços por parte do CLIENTE. Alterações de demanda devem ser previamente comunicadas no sentido de avaliação e de replanejamento no sentido de atender eventuais alterações de capacidade contratada.

Solução de Processamento				Armazenamento de Dados			Modalidade de Suporte	Modalidade de Serviço
Categoria	vCPU	Memória (GB)	Sistema Operacional	Disco (GB)	Storage (GB)	NAS (GB)		
Capacidade máxima das máquinas virtuais								
VML1	**2**	**4**	Linux SLES	**500**	**0**	**0**	**Avançado**	**IaaS Intermediário**
VML2	**4**	**10**	Linux SLES	**1.000**	**0**	**0**	**Avançado**	**IaaS Intermediário**
VML3	**6**	**18**	Linux SLES	**1.000**	**0**	**0**	**Avançado**	**IaaS Intermediário**
VMW1	**2**	**8**	Microsoft Windows Server	**500**	**0**	**0**	**Avançado**	**IaaS Intermediário**
VMW2	**4**	**16**	Microsoft Windows Server	**1.000**	**0**	**0**	**Avançado**	**IaaS Intermediário**
PWL1	**1**	**47**	Linux SLES	**1024**	**0**	**600**	**Avançado**	**IaaS Intermediário**
PWL2	**1**	**47**	Linux SLES – Db Oracle	**200**	**0**	**50**	**Avançado**	**IaaS Intermediário**

Tabela 7 – Capacidade Contratada para Processamento, Armazenamento de Dados, Software Adicional e Serviços

Serviço de Cópia de Segurança	Quantitativo (GB)
Backup Gerenciado - Volume armazenado	25.000

Tabela 8 – Capacidade Contratada para Cópia de Segurança

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **7986794025fabf5cc85e7ee6cc5ffb8f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 984
Mov. 51

Product Number:	**1.3.CS.11**	**Versão: 2.7**
Tipo do serviço:	**Serviço**	
Nome do Produto:	**Comunicação e Armazenamento em Nuvem**	

1 SUMÁRIO

Os Serviços de Comunicação e Armazenamento em Nuvem proveem aos usuários do **Administração dos Portos de Paranaguá e Antonina - APPA (CLIENTE)** o acesso aos ambientes e sistemas de informação hospedados em Nuvem Híbrida, incluindo o Data Center do Estado do Paraná para o desempenho de suas atividades relativas aos processos organizacionais suportados por estes sistemas de informação e, também, provê acesso a soluções de colaboração, comunicação e produtividade no ambiente corporativo do Estado e/ou em ambientes externos através da Internet.

Os serviços que fazem parte dos Serviços de Comunicação e Armazenamento em Nuvem estão relacionados a seguir:

- ACESSO À REDE CORPORATIVA DO ESTADO E À INTERNET
- SERVIÇO DE ACESSO AO ARMAZENAMENTO CORPORATIVO EM NUVEM
- SUÍTE DE COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO
- SERVIÇO DE SEGURANÇA E PROTEÇÃO CONTRA SOFTWARE MALICIOSO
- SOLUÇÃO DE INVENTÁRIO DE SOFTWARE E HARDWARE
- SOLUÇÃO DE ARMAZENAMENTO CORPORATIVO
- SERVIÇOS DE BACKUP GERENCIADO
- SERVIÇO DE REDE VIRTUAL PRIVADA – VPN

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 985
Mov. 51

1.1 ACESSO À REDE CORPORATIVA DO ESTADO E À INTERNET

O acesso à Rede Corporativa do Estado e à Internet é um serviço que visa prover ao usuário, a partir da sua estação de trabalho, o acesso aos diversos sistemas, serviços e processos disponibilizados em ambiente de Nuvem Híbrida, incluindo o Data Center do Estado e que a partir deste acesso, permita a esse usuário desenvolver atividades relacionadas. Concomitantemente a esse acesso são fornecidos serviços complementares que podem incluir a configuração inicial da estação de trabalho, endereçamento de rede, resolução de nomes, roteamento de mensagens, acesso à Internet e que permitam a efetiva conexão e navegação ao ambiente disponibilizado.

A **CELEPAR** observando as melhores práticas de segurança da informação e em concordância com a legislação vigente, possui equipe especializada para uso de diferentes tecnologias visando o controle de conexões de rede, contingenciamento de ataques cibernéticos, controle de acesso à Internet e seus conteúdos e monitoramento constante de atividades na camada de rede. Com isso a **CELEPAR** busca manter a rede protegida contra acessos não autorizados, controlar o tráfego de entrada e saída produzindo *logs* com estas informações, e atender a eventuais necessidades de auditoria.

Para proteção de estações e servidores que necessitam de acesso à Internet é utilizado uma solução de Firewall baseada em *proxy*, cuja gestão é realizada pela **CELEPAR**. Esta solução oferece suporte para serviços de *firewall*, monitorando o trafego de entrada e saída da rede e liberando acessos específicos, conforme necessidade do usuário.

Ainda, através de serviços especializados a **CELEPAR** busca proteger a conexão contra ameaças avançadas, viabilizar a conectividade com recursos restritos, entre clientes e fornecedores de forma segura, garantindo a integridade e confidencialidade das informações do Estado do Paraná.

1.1.1 CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Para o acesso ao serviço, é necessário a utilização de infraestrutura e equipamentos de rede local, bem como, serviço de comunicação de dados privativo, ambos providos, custeados e mantidos pelo **CLIENTE**, para conexão com a rede corporativa.

A **CELEPAR** se reserva o direito de realizar intervenções que causem indisponibilidade no provimento do serviço, sempre que necessário, desde que previamente comunicadas ao **CLIENTE** quando o prazo previsto de indisponibilidade for superior a 15 (quinze) minutos.

O acesso à Internet somente será fornecido mediante a utilização de servidor *proxy*.

A **CELEPAR** deve informar ao **CLIENTE**, com 03 (três) dias de antecedência, as interrupções necessárias para a realização de ajustes técnicos ou atividades de manutenção. Em caso de urgências assim consideradas por colocar em risco a operação regular dos serviços para a totalidade dos usuários, poderão ser feitas interrupções que perdurarão pelo tempo necessário para o restabelecimento do mesmo.

Fica estabelecido como volume máximo de dados trafegados **68.000** Gigabytes por mês, não cumulativos.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 986
Mov. 51

1.1.2 FORMA DE ATENDIMENTO

Será fornecida ao **CLIENTE**, por unidade da organização/rede local, uma sub-rede IPv4, integrante da Rede Corporativa do Estado. Com o objetivo de evitar conflitos de endereçamento IP, não serão admitidos endereços IPs diferentes dos atribuídos pela **CELEPAR**. Serão fornecidos também, dois endereços de servidores DNS (*Domain Name System*) para uso na(s) rede(s).

Será fornecida ao usuário, por localidade, uma sub-rede com endereços IPs na Rede Corporativa, acesso à Internet através de link compartilhado e acesso à Rede Corporativa do Estado através de circuito privativo entre **CLIENTE** e **CELEPAR**.

1.1.3 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

Na prestação do serviço de Acesso à Rede Corporativa do Estado e à Internet são empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica especializada;
- Infraestrutura de rede de comunicações provida através de *switches*, roteadores, serviços de DNS, Proxy e Firewall para disponibilidade do serviço;
- Ferramentas de apoio a monitoração;
- Conexão à Internet dedicada (Trânsito), com alta disponibilidade de serviços de telecomunicações;
- Política de monitoramento constante do tráfego nos links de Internet e de acesso a rede corporativa;
- Suporte técnico para verificação e análise de indisponibilidade de serviços da Rede Corporativa e tratamento da solução junto à(s) operadora(s).

1.1.4 RESPONSABILIDADE DO CLIENTE

O **CLIENTE** é responsável pela gestão dos endereços IP nas suas redes locais.

O **CLIENTE** é responsável pela manutenção do ambiente da rede local, ou seja, rede lógica (*switches, access point, firewall, proxy* e demais componentes próprios), rede elétrica e estações de trabalho.

O **CLIENTE** se compromete a não se utilizar dos serviços contratados para enviar ou disponibilizar conteúdo impróprio ou ilegal, prática de atividades ilegais ou violar direitos de terceiros.

O **CLIENTE** deverá comunicar previamente à **CELEPAR** qualquer circunstância previsível que possa sujeitar o serviço a uma carga de demanda não usual decorrente do aumento de utilização ou da implementação de recursos adicionais, sob pena de ficar a **CELEPAR** desobrigada de garantir o nível de serviço.

O **CLIENTE s**olicitar, via **Portal de Serviços**, quando da necessidade de execução de requisições de serviço, fornecendo todas as informações solicitadas pelo formulário específico.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 987
Mov. 51

O **CLIENTE** deve prover a **CELEPAR** de todos os dados e informações necessários à prestação do serviço.

O **CLIENTE** deverá fazer os acionamentos para os serviços de comunicação de contratos próprios.

- O **CLIENTE** deve respeitar as orientações técnicas da **CELEPAR** reativas às melhores práticas de segurança da informação e atendimento a legislação vigente. Para a utilização dos serviços de gestão da segurança de redes, o cliente compromete-se a:
  - Não expor deliberadamente a rede do Estado do Paraná a riscos desnecessários ao solicitar alterações nas regras e políticas de acesso a recursos hospedados no Data Center da **CELEPAR;**
  - Não utilizar recursos tecnológicos ou mecanismos paralelos visando contornar restrições de acesso estabelecidas nas soluções de segurança de rede da **CELEPAR;**
  - Não colocar deliberadamente à prova os mecanismos de proteção estabelecidos nas soluções de segurança de rede da **CELEPAR**. Qualquer tipo de teste ou avaliação deve ser conduzido com ciência, anuência e participação da **CELEPAR**, através de contratação formal.

1.1.5 RESPONSABILIDADE DA CELEPAR

A **CELEPAR** é responsável por garantir a disponibilidade do acesso das conexões da REDE CORPORATIVA ao Data Center do Estado, no que depende da infraestrutura de rede da Celepar. Problemas de indisponibilidade devido a falhas de recursos de operadoras contratadas pelo **CLIENTE**, exigirão a abertura de chamados na operadora para solução, contando o prazo do ANS deste contrato.

A **CELEPAR** é responsável por garantir a disponibilidade do acesso à Internet através dos recursos de DNS, *firewall, proxies e links* de Trânsito IP (*Internet*).

A **CELEPAR** é responsável em fornecer serviços de acordo com as características e condições de prestação descritos no presente documento.

A **CELEPAR** prestará suporte técnico 24 horas x 7 dias por semana para pedidos através da Central de Atendimento.

A **CELEPAR** bloqueará o serviço imediatamente, mesmo sem o conhecimento da **CLIENTE,** caso ocorra denúncia ou constatação de que o serviço está sendo utilizado para práticas ilícitas ou desautorizadas, mesmo sem o conhecimento da **CLIENTE**. O fato será comunicando à **CLIENTE**, para que esta possa adotar medidas necessárias para evitar a possibilidade destas práticas.

A **CELEPAR** é responsável por acionar, acompanhar e monitorar o cumprimento do prazo da solução pela operadora de telecomunicações contratada para os serviços de conexão com a Rede Corporativa.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 988
Mov. 51

1.1.6 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS

Os seguintes itens ou atividades não são contemplados no serviço deste contrato:

- Contratação e fornecimento dos serviços de comunicação de dados para conexão do **CLIENTE** com a Rede Corporativa do Estado;
- Correção de problemas gerados por limitações técnicas em equipamentos do **CLIENTE** (*Switches*, Roteadores, *Firewalls* ou Servidores de Domínio), ou referentes a qualquer hardware de propriedade do cliente;
- Correção ou acompanhamento de falha de serviços de segurança implementados pelo cliente, ou por terceiros contratados diretamente pelo **CLIENTE**;
- Instalação e manutenção de servidores ou entradas em DNS externos ao ambiente da **CELEPAR**;
- Correção ou acompanhamento de falha de acesso ocasionado pelas operadoras de telecomunicações ou serviços externos de DNS.
- Não estão previstos no escopo dos serviços prestados os serviços de redundância de aplicações visando continuidade de negócio. A implementação de serviços de redundância de aplicações estão sujeitos a contratação de serviços de consultoria específicos para a arquitetura e sua implementação, assim como a contratação dos serviços de sustentação do novo ambiente, seja via aditamento do contrato atual ou nova contratação. A arquitetura da redundância de aplicações levará em conta os requisitos da aplicação e infraestrutura necessária para sua implementação, visando a continuidade de negócio em caso de indisponibilidade do site principal onde a referida aplicação estará hospedada.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 989
Mov. 51

1.2 SERVIÇO DE ACESSO AO ARMAZENAMENTO CORPORATIVO EM NUVEM

Este serviço, denominado **Drive Celepar Corporativo**, possibilita o acesso, via Internet, a arquivos na rede corporativa por meio da nuvem privada do Estado, permitindo ao usuário acessar os documentos, em áreas de armazenamento corporativo previamente configuradas. Para arquivos compatíveis com o padrão ODF há possibilidade de edição online. Somente é possível a configuração de acesso via **Drive Celepar Corporativo** a conteúdos da rede corporativa do **CLIENTE** se os arquivos estiverem armazenados na solução corporativa provida pela da **CELEPAR**, sendo restrito a usuários cujo perfil possua permissão de acesso aos arquivos e com autenticação de acesso à Rede Corporativa do Estado.

1.2.1 CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Para utilização do serviço, o **CLIENTE** deverá formalizar solicitação junto a **CELEPAR**, informando os usuários que farão uso do mesmo para disponibilização do ambiente inicial.

O **CLIENTE** deverá possuir previamente contratado junto à **CELEPAR** a Solução Corporativa de Armazenamento de Arquivos.

A utilização pelos usuários nominados do **CLIENTE** será iniciada após aceite dos termos de uso para o serviço que inclui em seu texto vedações legais aplicáveis como, por exemplo, armazenamento de conteúdo impróprio ou indevido.

A **CELEPAR** será responsável por definir a infraestrutura necessária para o provimento do serviço, o que inclui as quantidades, tipos de equipamentos, características técnicas e local de hospedagem dos recursos envolvidos.

Os recursos adicionais disponibilizados e não descritos neste documento não fazem parte deste serviço e podem ser alterados ou desabilitados, conforme necessidade da **CELEPAR**, sem consulta prévia ao **CLIENTE** cabendo aviso com antecedência.

A **CELEPAR** se reserva o direito de realizar intervenções que causem indisponibilidade no provimento do serviço, sempre que necessário, desde que previamente comunicadas ao **CLIENTE** quando o prazo previsto de indisponibilidade for superior a 15 (quinze) minutos.

Todas as iterações entre a equipe da **CELEPAR** mantenedora do serviço e o **CLIENTE** referentes à requisições e incidentes do serviço só serão atendidas se realizadas por meio dos canais estabelecidos no item 1.2.2 deste documento (Forma de Atendimento).

1.2.2 FORMA DE ATENDIMENTO

O serviço será disponibilizado na Internet com acesso remoto aos dados por meio de processo de autenticação de credenciais.

O **CLIENTE** será responsável por manter arquivos, pastas, compartilhamentos e permissões de acesso aos mesmos, a **CELEPAR** poderá recomendar boas práticas para utilização do serviço.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 990
Mov. 51

Para outras alterações/intervenções que se fizerem necessárias e que estiverem disponíveis, o **CLIENTE** deverá registrar uma solicitação por meio do canal atendimento que será disponibilizado pela **CELEPAR**.

1.2.3 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

Na prestação deste serviço, são empregados os seguintes recursos:

- Infraestrutura de hardware e software para armazenamento de dados não estruturados;
- Equipe técnica especializada;
- Ferramentas de monitoramento e apoio a gestão da infraestrutura envolvida.

1.2.4 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

Quando da utilização deste produto por estagiário(a) ou terceirizado(a), o gestor do **CLIENTE** se responsabilizará solidariamente.

O **CLIENTE** é responsável pelos arquivos armazenados.

O **CLIENTE** é responsável por manter arquivos, pastas e permissões de acesso aos mesmos, a **CELEPAR** poderá recomendar boas práticas para utilização do serviço.

O usuário não deve compartilhar as credenciais de sua conta e nem conceder acesso ao **Drive Celepar** a outras pessoas.

O usuário do **Drive Celepar Corporativo** é responsável pela sua conduta, sendo que os conteúdos que são compartilhados por meio do Drive Celepar podem estar protegidos por direitos de propriedade intelectual de terceiros.

O **CLIENTE** deve comprometer-se a não utilizar o **Drive Celepar Corporativo** para:

- Fins ilegais ou para armazenar/difundir ou obter material em desacordo com a legislação brasileira;
- Obter dados de terceiros sem anuência do titular;
- Compartilhar arquivos contendo vírus ou que, de qualquer forma, possam prejudicar o sistema e/ou equipamentos de terceiros;
- Obter dados de qualquer natureza, amparados por lei de proteção à privacidade ou à propriedade intelectual, salvo se detiver as respectivas licenças e/ou autorizações;
- Tentar obter acesso a dados não autorizados;
- Compartilhar ou acessar fotos, vídeos ou textos contendo apologia ou incitação de crime ou racismo;
- Compartilhar ou acessar fotos, vídeos ou textos eróticos ou pornográficos de qualquer natureza;

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 991
Mov. 51

- Compartilhar ou acessar fotos, vídeos ou textos que exponham criança ou adolescente a qualquer tipo de constrangimento, crueldade, discriminação, exploração, negligência, opressão ou violência;
- Interferir ou interromper qualquer usuário, *host* ou rede, por exemplo, enviando um vírus, sobrecarregando, enviando *spam* ou email para qualquer componente da infraestrutura de serviços e produtos que compõem o **Drive Celepar Corporativo**;
- Sondar, varrer ou testar vulnerabilidades de qualquer componente da infraestrutura de serviços e produtos que compõem o **Drive Celepar Corporativo**;
- Proceder tentativas de violação de qualquer medida de segurança ou autenticação do **Drive Celepar Corporativo**.

1.2.5 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR

A **CELEPAR** é responsável pela disponibilização do serviço **Drive Celepar Corporativo,** comprometendo-se a envidar seus esforços para assegurar e desenvolver a qualidade da solução tecnológica.

Manter equipe atuando constantemente no aperfeiçoamento do produto, com objetivo de prevenir, reparar e abrandar eventuais problemas técnicos decorrentes do seu funcionamento.

Fornecer orientações e instruções para o **CLIENTE**, sempre que houver a necessidade de comunicados relevantes e/ou por demanda específica.

Manter o sigilo sobre os dados fornecidos pelo **CLIENTE**, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, revelar, reproduzir, utilizar ou delas dar conhecimento a terceiros, exceto com o prévio consentimento do **CLIENTE**, nem utilizar as informações para fins diversos ao objeto do presente instrumento.

Atender aos *tickets* abertos pelo **CLIENTE** por meio do canal oficial disponibilizado pela **CELEPAR** dentro dos prazos e períodos acordados.

1.2.6 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS

Os seguintes itens ou atividades não são contemplados no serviço deste contrato:

- Controlar o tipo de conteúdo armazenado pelos usuários do serviço;
- Suporte presencial para resolução de problemas de configuração em estações de trabalho e dispositivos móveis dos usuários do serviço;
- Realização de treinamentos para usuários do serviço;
- Cópia de segurança dos arquivos armazenados;
- Suporte a dispositivos, Sistemas Operacionais e aplicativos não homologados.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 992
Mov. 51

1.3 SUÍTE DE COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO

O Governo do Estado do Paraná adota uma solução em comunicação corporativa e colaborativa, composta por Correio Eletrônico, Mensageiro Instantâneo, Agenda, Catálogo de Endereços Institucional e Pessoal e *Workflow* em um único ambiente.

Suas principais funções são:

- Correio eletrônico com proteção de antivírus e anti-spam;
- Agenda corporativa com possibilidade de marcação de eventos, solução de conflitos, repetição e alerta por evento;
- Catálogo geral de endereços, envolvendo todas as instituições do Governo do Estado;
- Conta de e-mail integrada à agenda e ao catálogo de endereços;
- Mensageiro instantâneo para comunicação imediata entre os usuários;
- Acesso aos e-mails, compromissos agendados e contatos pessoais por meio de *smartphones* e *tablets*;
- *Workflow* onde são fornecidos processos pré-configurados, em forma de atividades, com transições, perfis e controle de acesso.

1.3.1 CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Para o acesso ao serviço, é necessário a utilização de computador ou *smartphone* de uso pessoal e acesso à Internet, ambos providos pelo **CLIENTE**.

A **CELEPAR** se reserva o direito de realizar intervenções que causem indisponibilidade no provimento do serviço, sempre que necessário, desde que previamente comunicadas ao **CLIENTE** quando o prazo previsto de indisponibilidade for superior a 15 (quinze) minutos.

1.3.2 FORMA DE ATENDIMENTO

O acesso ao serviço será através autenticação de credenciais para cada usuário e que serão fornecidos nos volumes contratados. Essas credenciais de acesso poderão ser criadas por uma das seguintes maneiras:

- Por solicitação de serviço para a **CELEPAR** através de abertura de chamados via Serviços e Ocorrências da Celepar (SOC) – *Workflow*;

1.3.3 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

Na prestação do serviço dos serviços relativos à suíte de comunicação e colaboração, serão empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica especializada no atendimento, suporte e operação;
- Infraestrutura de software e hardware para disponibilidade do serviço, hospedada em Nuvem Híbrida, incluindo o Data Center da CELEPAR.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 993
Mov. 51

1.3.4 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

Para a utilização das funcionalidades da suíte de comunicação e colaboração, o **CLIENTE** deve observar rigorosamente os procedimentos de segurança estabelecidos quanto a confidencialidade de login e senha, e através dos quais é possível efetuar operações pertinentes às atividades profissionais:

- Manter a segurança de suas credenciais de acesso (login e senha), destinadas a uso individual;
- Somente utilizar o acesso para os fins designados e para os quais estiver devidamente autorizado, em razão das suas funções;
- Responder em todas as instâncias, pelas consequências das ações ou omissões que possam pôr em risco ou comprometer a exclusividade de conhecimento da senha ou das informações que sejam acessadas pelo usuário;
- Reportar imediatamente ao responsável ou ao Administrador de Segurança, em caso de violação, acidental ou não, da senha, providenciando a sua substituição;
- Solicitar o cancelamento do login e senha quando não for mais utilizada;
- Manter o dispositivo(s) atualizado(s) e em condições de uso para acesso ao serviço.

1.3.5 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR

A **CELEPAR** é responsável em fornecer servidor e serviços de acordo com os recursos computacionais e condições de prestação descritos no presente documento.

A **CELEPAR** prestará suporte técnico 24 horas x 7 dias por semana para pedidos através da Central de Atendimento e Operação do Data Center. As requisições de serviço serão atendidas em horário comercial por solicitações de serviço.

A **CELEPAR** deve informar ao **CLIENTE**, com 03 (três) dias de antecedência, as interrupções necessárias para a realização de ajustes técnicos ou atividades de manutenção. Em caso de urgências assim consideradas por colocar em risco a operação regular dos serviços para a totalidade dos usuários, poderão ser feitas interrupções que perdurarão pelo tempo necessário para o restabelecimento do mesmo.

A **CELEPAR** bloqueará imediatamente o acesso do usuário ao serviço, mesmo sem o conhecimento do **CLIENTE**, caso ocorra denúncia ou constatação de uso para práticas ilícitas ou desautorizadas. O fato será posteriormente comunicado ao **CLIENTE**, para que adote medidas necessárias.

1.3.6 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS

Não está incluso nesta solução:

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 994
Mov. 51

- Suporte para Videoconferência;
- Suporte a fluxos de processos (*Workflow*) customizados (BPM Avançado);
- Suporte a Boletins Internos;
- Suporte a Gerenciamento de Tarefas Pessoais;
- Suporte para Múltiplas Agendas Pessoais.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 995
Mov. 51

1.4 SERVIÇO DE SEGURANÇA E PROTEÇÃO CONTRA SOFTWARE MALICIOSO

Este serviço contempla as ações relativas a disponibilização e o gerenciamento da solução de segurança para proteção contra softwares maliciosos nos *endpoints* (estações de trabalho e servidores) disponíveis no ambiente de TIC do **CLIENTE**.

O Serviço de segurança e proteção contra software malicioso é destinado à proteção de *endpoints* (estações de trabalho e servidores) em ambientes de TIC que se utilizam de sistemas operacionais Microsoft Windows®.

Dispõe de console para gerenciamento centralizado, ferramentas para varredura, detecção, análise e remoção de diversos tipos de ameaças (Vírus, *Malwares*, *Spywares* e demais formas de códigos maliciosos conhecidos), prevenção contra intrusões de *Hosts* (HIPS/IPS), funções de criptografia e proteção de navegação WEB.

1.4.1 CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Para utilização do serviço, o **CLIENTE** deverá formalizar solicitação junto a **CELEPAR**, informando a quantidade de *endpoints* que receberão a solução de Segurança e Proteção contra Software Malicioso adotada pela **CELEPAR**.

No momento da instalação, o **CLIENTE** deve disponibilizar à **CELEPAR** usuário com privilégios administrativos nos equipamentos do ambiente de TIC em que a solução de segurança e proteção contra software malicioso serão instaladas. Caso não tenha como disponibilizar usuário com privilégios de administração, o **CLIENTE** torna-se responsável por realizar a instalação do agente da solução em todos os equipamentos seguindo as orientações fornecidas pela **CELEPAR**.

A **CELEPAR** se reserva ao direito de definir, a seu exclusivo critério, a solução tecnológica que será empregada para prestação deste serviço.

A **CELEPAR** definirá a infraestrutura necessária para o provimento do serviço, o que inclui as quantidades, tipos de equipamentos, características técnicas e local de hospedagem dos recursos envolvidos. As instalações e configurações só serão realizadas se estiverem de acordo com os requisitos técnicos da solução de proteção contra software malicioso adotada pela **CELEPAR**.

O repasse de informações ao **CLIENTE** restringe-se àquelas passíveis de serem obtidas exclusivamente por meio da console de administração da solução.

A disponibilização da solução está limitada à quantidade de equipamentos em ambiente Windows® prevista neste contrato. Podendo ser ampliada mediante a formalização de necessidade do **CLIENTE** e condicionada à capacidade da **CELEPAR** em ampliar a prestação do serviço.

A solução fornecida pela **CELEPAR** é um pré-requisito para acesso seguro à Rede Corporativa e à Internet e não será instalada no ambiente do **CLIENTE** caso este já possua uma solução corporativa contratada para todo ambiente Windows® dentro do período de vigência deste contrato.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 996
Mov. 51

Para receberem as políticas de proteção, os equipamentos do **CLIENTE** precisam estar conectados à rede do Estado.

Para receber atualização de vacinas contra softwares maliciosos, os equipamentos do **CLIENTE** precisam estar conectados ao ambiente de TIC do **CLIENTE** ou à internet.

1.4.2 FORMA DE ATENDIMENTO

Será disponibilizada solução de segurança e proteção contra software malicioso em equipamentos com Sistema Operacional Windows® na quantidade indicada no momento da contratação deste serviço, condicionada a capacidade da **CELEPAR** em disponibilizar a solução.

A administração desse serviço é feita de forma centralizada pela equipe técnica da **CELEPAR**, sempre que necessário, a equipe do **CLIENTE**, responsável pela gestão do ambiente de TIC, será acionada para realização de intervenções nos equipamentos locais. Havendo a necessidade por parte do **CLIENTE**, poderá ser realizada contratação de serviço específico junto à **CELEPAR** para atuação no ambiente de TIC.

Serão definidas políticas para operação da solução de segurança e proteção contra software malicioso, cabendo à **CELEPAR** a manutenção dessas políticas.

A **CELEPAR** fará a administração do licenciamento da solução de proteção contra software malicioso emitindo relatórios mensais de uso interno.

Periodicamente serão distribuídas, pela **CELEPAR**, as atualizações das definições (vacinas) de detecção do software maliciosos disponibilizados pelo FORNECEDOR da solução de proteção contra software malicioso.

A **CELEPAR** prestará assistência ou suporte para o uso da Solução de Segurança e Proteção contra Software Malicioso, assim com a disponibilização de informações e estatísticas sobre ameaças, mediante registro de solicitação, pelo **CLIENTE**, por meio do Portal de Serviços que será disponibilizado pela **CELEPAR**, cabendo exclusivamente à **CELEPAR** a prerrogativa de definição sobre a forma de atendimento se remoto ou presencial.

A **CELEPAR** poderá acionar o suporte do FORNECEDOR da solução para resolução de problemas sempre que julgar necessário.

1.4.3 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

Na prestação deste serviço, são empregados os seguintes recursos:

- Infraestrutura de hardware e software para gerenciamento da solução;
- Equipe técnica especializada;
- Software licenciado para proteção de *endpoint*;
- Contrato de suporte com o FORNECEDOR da solução;
- Ferramentas de monitoramento e apoio a gestão da solução.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 997
Mov. 51

1.4.4 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

Indicar todos os equipamentos que farão uso da Solução de Segurança e Proteção contra Software Malicioso.

Nomear ao menos um responsável (interlocutor) pela contratação, abertura de ordens de serviço e para a comunicação entre cliente e **CELEPAR**;

Fornecer todas as informações e requisitos solicitados pela **CELEPAR** para parametrização e implantação deste serviço, assim como para sua manutenção;

Realizar intervenções/configurações nos *endpoints* quando solicitado pela **CELEPAR**;

Garantir acesso às instalações físicas do ambiente de TIC, caso haja necessidade de intervenções presenciais por parte da equipe da **CELEPAR** e se de seu FORNECEDOR;

Manter plenamente funcional a infraestrutura física e lógica de seu ambiente TIC necessária para o funcionamento deste serviço.

1.4.5 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR

Elaborar o plano de implantação da solução de segurança e proteção contra software malicioso em conjunto com o cliente.

A **CELEPAR** se responsabilizará em realizar a instalação, configuração, ativação, assistência remota, atualização tecnológica (atualizações de versões de todos os componentes de software) da solução e da lista de vírus de forma contínua pelo período contratado. Para isso, a **CELEPAR** se reserva ao direito de acionar a equipe responsável pela gestão do ambiente de TIC do **CLIENTE** para realização de intervenções nos *endpoints* sempre que julgar necessário.

Cabe a **CELEPAR** definir as políticas gerais de comportamento da solução no ambiente do **CLIENTE**, assim como as políticas específicas adaptadas às necessidades do **CLIENTE**, desde que sejam tecnicamente possíveis.

Prestar assistência preventiva e corretiva na resolução de problemas, comportamento da solução no ambiente e na resposta a dúvidas.

Manter, organizar e monitorar servidores e serviços utilizados na disponibilização da solução de segurança e proteção contra software malicioso.

Acompanhar a execução de serviços de terceiros que se façam necessárias na solução de segurança e proteção contra software malicioso.

Informar mensalmente o número efetivo de *endpoints* licenciados utilizados no ambiente de TIC do **CLIENTE**.

Fornecer informações/relatórios ao **CLIENTE** sempre que solicitado, desde que estejam disponíveis nativamente na console de gerenciamento da solução de segurança e proteção contra software malicioso.

Atender aos tickets abertos pelo **CLIENTE** por meio do canal oficial disponibilizado pela **CELEPAR** dentro dos prazos e períodos acordados.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO
Fls. 998
Mov. 51
INTEGRADO DO ESTADO

1.4.6 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS

Não está incluso neste serviço:

- Liberação de acesso a console para a administração da solução;
- Não contempla a utilização da solução de segurança e proteção contra software malicioso como ferramenta específica de MDM para dispositivos móveis como *tablets* e *smartphones*;
- Instalação da solução e suporte em sistemas operacionais que não são mais suportados pelo seu próprio fornecedor;
- Instalação da solução de segurança e proteção contra software malicioso em equipamentos/dispositivos particulares;
- O gerenciamento e suporte a outras soluções de segurança e proteção contra software malicioso que não sejam as disponibilizadas pela **CELEPAR**.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 999
Mov. 51

1.5 SOLUÇÃO DE INVENTÁRIO DE SOFTWARE E HARDWARE

A solução de Inventário de Software e Hardware permite ao cliente a coleta automática e visualização de informações detalhadas sobre estações de trabalho, notebooks e dispositivos móveis em uso no seu ambiente de TIC, facilitando a análise e tomada de decisão. Portanto, é altamente recomendável que todos os computadores conectados à rede corporativa do Estado possuam uma Solução de Inventário de Software e Hardware.

A solução é configurada em ambiente centralizado na **CELEPAR**, na qual o cliente recebe acesso à console de gerenciamento e fica responsável pela gestão do inventário do parque computacional do seu ambiente de TIC.

1.5.1 CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Para utilização do serviço, o **CLIENTE** deverá formalizar solicitação junto a **CELEPAR**, informando a quantidade de equipamentos existentes no ambiente de TIC.

O **CLIENTE** deve manter contratado junto à **CELEPAR** o serviço de Acesso a Rede Corporativa do Estado e à Internet.

A **CELEPAR** será responsável por definir a infraestrutura necessária para o provimento do serviço, o que inclui as quantidades, tipos de equipamentos, características técnicas e local de hospedagem dos recursos envolvidos.

Para instalação dos agentes da solução de Inventário de Software e Hardware nos equipamentos do ambiente de TIC é necessária disponibilização, pelo **CLIENTE**, de canal para acesso remoto aos equipamentos que receberão os clientes, assim como credencial de acesso com privilégios administrativos;

O acesso à console de gerenciamento da Solução de Inventário de Software e Hardware será limitado ao gestor do **CLIENTE** ou seu representante indicado sendo necessário que as contas de usuários estejam ativas no serviço de diretório corporativo OpenLDAP.

Os recursos adicionais disponibilizados e não descritos neste documento não fazem parte deste serviço e podem ser alterados ou desabilitados, conforme necessidade da **CELEPAR**, sem consulta prévia ao **CLIENTE** cabendo aviso com antecedência.

A **CELEPAR** se reserva o direito de realizar intervenções que causem indisponibilidade no provimento do serviço, sempre que necessário, desde que previamente comunicadas ao **CLIENTE** quando o prazo previsto de indisponibilidade for superior a 15 (quinze) minutos.

Todas as iterações entre a equipe da **CELEPAR** mantenedora do serviço e o **CLIENTE** referentes à requisições e incidentes do serviço só serão atendidas se realizadas por meio dos canais estabelecidos no item 1.5.2 deste documento (Forma de Atendimento).

1.5.2 FORMA DE ATENDIMENTO

A solução será disponibilizada por meio de uma aplicação (agente) instalada no parque de máquinas do **CLIENTE** indicado no momento da contratação deste serviço.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1000
Mov. 51

A administração global da solução e da infraestrutura é feita de forma centralizada pela equipe técnica da **CELEPAR**, cabendo ao **CLIENTE**, a responsabilidade pela gestão do inventário dos equipamentos do seu ambiente de TIC via console disponibilizada para isso. Nos casos onde o cliente tenha contratado o serviço de "Gestão de Ambientes de TIC" a gestão do inventário poderá ser realizada pela equipe da **CELEPAR** responsável pelo serviço. Havendo a necessidade por parte do **CLIENTE**, poderá ser realizada contratação de serviço específico da **CELEPAR** para atuação no ambiente de TIC.

A **CELEPAR** definirá e manter, a seu exclusivo critério, os horários e quantidade de vezes no dia em que os equipamentos configurados enviarão as informações de inventário para o servidor central.

A **CELEPAR** prestará assistência ou suporte na instalação e configuração do agente da Solução de Inventário de Software e Hardware mediante registro de solicitação, pelo **CLIENTE**, por meio de canal de atendimento que será disponibilizado pela **CELEPAR**, por meio de atendimento remoto.

1.5.3 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

Na prestação deste serviço, são empregados os seguintes recursos:

- Infraestrutura de hardware e software centralizada no ambiente da **CELEPAR** para solução de Inventário de Software e Hardware;
- Aplicação (agente de inventário) instalado no computador do **CLIENTE**;
- Equipe técnica especializada para gestão do ambiente central da solução;
- Ferramentas de monitoramento e apoio a gestão da solução.

1.5.4 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

Relacionar e informar todos os equipamentos que farão uso da Solução de Inventário de Software e Hardware.

Nomear ao menos um responsável do órgão (interlocutor) pela contratação, abertura de ordens de serviço e para a comunicação entre cliente e **CELEPAR.**

Caso o cliente não possua o serviço de "**Gestão de Ambiente de TIC**" contratado com a CELEPAR, deverá nomear ao menos um responsável do órgão que fará a gestão do Inventário de Software e Hardware do parque computacional.

Fornecer todas as informações e requisitos solicitados pela **CELEPAR** para parametrização e implantação desta solução, assim como para sua manutenção.

Realizar intervenções/configurações nos equipamentos do ambiente de TIC sempre que necessário e/ou quando solicitado pela **CELEPAR.**

Manter plenamente funcional a infraestrutura física e lógica de seu ambiente TIC necessária para o funcionamento da solução.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1001
Mov. 51

1.5.5 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR

Elaborar o plano de implantação da Solução de Inventário de Software e Hardware em conjunto com o cliente.

A **CELEPAR** se responsabilizará em realizar a instalação inicial dos agentes, assim como, em prestar assistência remota para reinstalação e/ou novas instalações do agente após a implantação. Para isso, a **CELEPAR** se reserva ao direito de acionar a equipe responsável pela gestão do ambiente de TIC do **CLIENTE** para realização de intervenções nos equipamentos inventariados sempre que julgar necessário.

Manter, organizar e monitorar servidores e serviços utilizados na disponibilização da Solução de Inventário de Software e Hardware.

Fornecer orientações e instruções para o **CLIENTE** sempre que houver a necessidade.

Atender aos *tickets* abertos pelo **CLIENTE** por meio do canal oficial disponibilizado pela **CELEPAR** dentro dos prazos e períodos acordados.

1.5.6 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS

Não fazem parte do escopo deste serviço:

- Instalação dos agentes de inventário nos equipamentos do **CLIENTE**;
- Suporte presencial para resolução de problemas de configuração do agente em equipamentos usuários do serviço;
- Suporte para resolução de problemas em equipamentos dos usuários do serviço;
- O acompanhamento e gestão do inventário dos equipamentos do **CLIENTE**;
- Fornecer informações ou elaborar relatórios que não estejam disponíveis nativamente na console de gerenciamento da Solução de Inventário de Software e Hardware;
- Instalação de servidor dedicado para um cliente;
- Instalação da solução e suporte em sistemas operacionais que não são mais suportados pelo seu próprio fabricante;
- Instalação da solução de Inventário de Software e Hardware em equipamentos/dispositivos particulares;
- Realização de treinamentos para usuários do serviço;
- Habilitar a funcionalidade de SNMP para descoberta de equipamentos;
- Preparação de pacotes para *deploy* de aplicativos;
- O gerenciamento e suporte a outras soluções de Inventário de Software e Hardware que não seja a disponibilizada pela **CELEPAR;**
- Suporte a dispositivos, Sistemas Operacionais e aplicativos não homologados.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1002
Mov. 51

1.6 SOLUÇÃO DE ARMAZENAMENTO CORPORATIVO

Esta solução possibilita armazenar e compartilhar arquivos, de forma centralizada, em um ambiente seguro, por meio da Rede de Comunicação Corporativa do Estado mantida pela **CELEPAR**. A configuração e manutenção do serviço de compartilhamento de arquivos visa permitir que os usuários do ambiente do **CLIENTE** tenham o serviço disponível e ajustado às suas necessidades, do ponto de vista de organização dos dados e gestão dos direitos de acesso aos arquivos, com base nas boas práticas de segurança e gestão da informação.

A solução de armazenamento empregada pela **CELEPAR** na prestação desse serviço, fornece integração com sistema automatizado de proteção contra ameaças (antivírus) eventualmente contidas nos arquivos armazenados pelo **CLIENTE** no sistema de arquivos remoto disponibilizado pela **CELEPAR** ao **CLIENTE**. Também possibilita o registro das ações realizadas pelos usuários sobre os dados (arquivos e diretórios), de acordo com os ajustes padronizados realizados pela prestadora do serviço, fornecendo informações relevantes sobre as operações realizadas sobre os dados para procedimentos de auditoria.

Como forma complementar de proteção, a **CELEPAR** configurará, na solução de armazenamento, um recurso de versionamento dos dados, que permite armazenar o estado dos arquivos em um determinado ponto no tempo e recuperá-los posteriormente em caso de necessidade.

As funcionalidades de proteção contra ameaças, registro de ações realizadas sobre arquivos e diretórios e de versionamento dos dados são parametrizadas exclusivamente pela **CELEPAR**.

1.6.1 CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Para utilização do serviço, o **CLIENTE** deverá formalizar solicitação junto a **CELEPAR**, informando a quantidade de espaço de armazenamento necessário, bem como, a política inicial de acesso que deverá ser aplicada aos dados.

A **CELEPAR** analisará as solicitações de área de armazenamento do **CLIENTE**, tanto na liberação inicial quanto ao longo do tempo de prestação do serviço, e poderá negar pedidos de disponibilização ou incremento de espaço que não estejam adequados aos limites técnicos operacionais estabelecidos pela prestadora do serviço em contrato ou quando o limite operacional da solução de armazenamento não permitir novas cessões de espaço.

O **CLIENTE** deverá apresentar a estrutura de mapeamento e permissão de acesso aos arquivos e diretórios. Caso não possua, a **CELEPAR** poderá recomendar uma boa prática para utilização do serviço.

A **CELEPAR** será responsável por definir a infraestrutura necessária para o provimento do serviço, o que inclui as quantidades, tipos de equipamentos, características técnicas e local de hospedagem dos recursos envolvidos. O provimento do serviço está limitado ao uso do protocolo de rede SMB (*Server Message Block*).

A **CELEPAR** se reserva o direito de realizar intervenções que causem indisponibilidade no provimento do serviço, sempre que necessário, desde que previamente comunicadas ao **CLIENTE** quando o prazo previsto de indisponibilidade for superior a 15 (quinze) minutos.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1003
Mov. 51

A **CELEPAR**, como prestadora do serviço, também se reserva ao direito de alterar parâmetros de funcionamento, sem consulta ou aviso prévio ao **CLIENTE**, funcionalidades de suporte providas pela solução de armazenamento, tais como, o sistema de proteção contra ameaças digitais (antivírus), sistema de registros de ações realizadas pelos usuários (log de auditoria), versionamento de dados (*snapshots*), ferramenta de monitoramento e análise de utilização da solução de armazenamento (InsightIQ®), entre outras.

1.6.2 FORMA DE ATENDIMENTO

O serviço será disponibilizado através da Rede Corporativa com acesso remoto aos dados tendo como requisito o processo de autenticação de credenciais.

A **CELEPAR** realizará a implantação do serviço, com base nas políticas, estrutura de mapeamento e permissão de acesso aos arquivos e diretórios apresentados pelo **CLIENTE**. Após a implantação, a administração e manutenção de permissão caberá ao **CLIENTE**.

Para outras alterações/intervenções que se fizerem necessárias e que estiverem disponíveis, o **CLIENTE** deverá registrar uma solicitação por meio do canal atendimento que será disponibilizado pela **CELEPAR**.

1.6.3 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

Na prestação deste serviço, são empregados os seguintes recursos:

- Infraestrutura de hardware e software para armazenamento de dados não estruturados;
- Equipe técnica especializada;
- Ferramentas de monitoramento e apoio a gestão da infraestrutura envolvida.

1.6.4 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

Nomear ao menos um responsável (interlocutor) pela contratação, abertura de ordens de serviço e para a comunicação entre **CLIENTE** e **CELEPAR**.

Fornecer todas as ações e requisitos solicitados pela **CELEPAR** para parametrização e implantação deste serviço, assim como para sua manutenção;

Realizar intervenções/configurações nas estações de trabalho dos usuários quando solicitado pela **CELEPAR**;

Manter plenamente funcional a infraestrutura física e lógica de seu ambiente computacional;

Orientar e monitorar seus usuários em relação ao uso deste serviço de forma condizente com as boas práticas, respeitando as recomendações pertinentes à segurança da informação;

Monitorar e controlar o uso em relação à quantidade de espaço de armazenamento contratado, buscando conscientizar seus usuários para otimização do uso;

Orientar e monitorar seus usuários para que não sejam armazenados fotos, vídeos ou textos contendo apologia ou incitação de crime ou racismo, conteúdos eróticos ou pornográficos

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1004
Mov. 51

de qualquer natureza, que exponham criança ou adolescente a qualquer tipo de constrangimento, crueldade, discriminação, exploração, negligência, opressão ou violência.

1.6.5 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR

A **CELEPAR** é responsável pela disponibilização da solução de armazenamento corporativo com o espaço de armazenamento compatível com o contratado;

Manter equipe atuando constantemente no monitoramento e manutenção da solução, com objetivo de prevenir, reparar e abrandar eventuais problemas técnicos decorrentes do seu funcionamento;

Fornecer orientações e instruções para o **CLIENTE** sempre que houver a necessidade;

Fornecer informações/relatórios ao **CLIENTE** sempre que solicitado, desde que estejam disponíveis nativamente nas interfaces de gerenciamento ou nas ferramentas de apoio da solução.

Prestar suporte ao **CLIENTE** para resolução de problemas, quando estes estiverem relacionados ao sistema de armazenamento disponibilizado pela **CELEPAR**;

Orientar e apoiar o **CLIENTE** na implementação de políticas de uso e concessão de direitos de acesso aos dados;

Atender aos tickets abertos pelo **CLIENTE** por meio do canal oficial disponibilizado pela **CELEPAR** dentro dos prazos e períodos acordados.

1.6.6 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS

Não fazem parte do escopo do serviço:

- A intervenção/configuração em estações de trabalho de usuários;
- Definição de políticas de uso e/ou de concessão de direitos de acesso aos arquivos/diretórios;
- Controlar o tipo de conteúdo armazenado pelos usuários do serviço;
- Suporte presencial para resolução de problemas de configuração em estações de trabalho dos usuários do serviço;
- Realização de treinamentos para usuários do serviço;
- Instalação e/ou configuração do serviço de armazenamento em equipamentos diferentes dos indicados pela **CELEPAR** na contratação/implantação deste serviço;
- Implementação de ajustes e/ou recursos que sejam conflitantes com a arquitetura de funcionamento nativo da solução;
- Suporte à utilização deste serviço de forma não convencional (diferente da que foi projetada para ocorrer), como por exemplo, configurar área de armazenamento para utilização por sistemas de terceiros;
- Cópia de Segurança com períodos de retenção longos e armazenamento em fita.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO
Fls. 1005
Mov. 51
INTEGRADO DO ESTADO

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1006
Mov. 51

1.7 SERVIÇOS DE BACKUP GERENCIADO

1.7.1 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Compreende os serviços de configuração, programação e monitoramento da execução periódica do backup de dados (cópias de segurança) em servidores hospedados fisicamente nas instalações do Data Center da **CELEPAR** e servidores instalados fisicamente em ambientes externos ao Data Center da **CELEPAR**. Uma vez estabelecida a rotina para o serviço de "backup", os dados passam a ser armazenados em solução de cópia de segurança.

Os serviços a serem prestados compreendem:

- Backup Gerenciado – Quantidade de Gigabytes armazenados;

Uma vez implementada a rotina de backup pela equipe **CELEPAR** e os testes validados pelo cliente, a estrutura de diretórios do servidor não poderá ser alterada sem prévia notificação à **CELEPAR**. A gravação de dados contratados para backup deverá ser feita somente nos diretórios configurados para tal. A não observância deste requisito, com gravação de dados em diretórios diferentes do estabelecido, ou mudança no nome de diretórios pode:

- Comprometer a guarda dos dados em backup, isentando a **CELEPAR** de garantir sua restauração quando necessário;
- Provocar uma nova cópia de uma grande massa de dados, podendo ocasionar sensível aumento no volume de dados transferidos.

A remuneração será determinada com base no volume de dados, em Gigabytes armazenados.

1.7.2 CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Para utilização do serviço, o **CLIENTE** deverá formalizar solicitação junto a **CELEPAR**, informando as necessidades a serem atendidas pelo serviço .

A **CELEPAR** se reserva o direito de realizar intervenções que causem indisponibilidade programada no provimento do serviço, sempre que necessário, tomando todas as medidas possíveis para minimizar o impacto no serviço.

1.7.3 FORMA DE ATENDIMENTO

A partir da contratação do serviço, a **CELEPAR** passará a monitorar e efetuar as atividades para a prestação do serviço, tomando as medidas necessárias para manutenção da normalidade das operações. À medida da necessidade, o **CLIENTE** poderá, através do mecanismo de comunicação estabelecido, solicitar o serviço de apoio ou relatar algum incidente, categorizando-o conforme seu nível de severidade que determinará as ações definidas no nível de serviço previsto.

Deverão ser solicitadas pelo **CLIENTE**, nas respectivas ferramentas, quaisquer mudanças no funcionamento do serviço como implantação, alteração, remoção ou restauração.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1007
Mov. 51

1.7.4 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

Serão empregados os seguintes recursos para a prestação do serviço:

- Equipe técnica especializada no atendimento, suporte e operação.
- Ambiente hospedado no Data Center da **CELEPAR**, na modalidade Sala Cofre, com alta disponibilidade e monitoramento ininterrupto;
- Armazenamento da redundância das cópias de segurança em site remoto, distante da instalação principal (para recuperação em caso de desastre).

1.7.5 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

Para prestação do serviço algumas condições deverão ser atendidas pelo **CLIENTE**:

Prover a **CELEPAR** de todos os dados e informações necessários à prestação do serviço;

Prover volumes estimados e demais informações necessárias para dimensionamento dos serviços de cópia de segurança;

Solicitar, via Portal de Serviços, quando da necessidade de restauração de dados, fornecendo todas as informações solicitadas pelo formulário específico;

Comunicar, previamente, quaisquer circunstâncias que possam sujeitar o serviço a uma carga não usual de demanda;

Comunicar, de imediato, via Central de Atendimento, a ocorrência de qualquer anormalidade na operação ou necessidade de manutenção nos sistemas remotos, objeto da contratação da cópia de segurança, que possa inviabilizar a realização da cópia;

Responsabilizar-se pela gestão de segurança do sistema de imagens e informar, antecipadamente, sobre quaisquer alterações (inclusões, exclusões e permissões) na estrutura de arquivos e diretórios que já estejam configurados no serviço de cópia de segurança, para que seja feita a devida avaliação do impacto no serviço.

Nomear ao menos um responsável (interlocutor) pela contratação, abertura de ordens de serviço e para a comunicação entre **CLIENTE** e **CELEPAR**.

1.7.6 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR

Manter equipe atuando constantemente no monitoramento e manutenção da solução, com objetivo de prevenir, reparar e abrandar eventuais problemas técnicos decorrentes do seu funcionamento;

Fornecer orientações e instruções para o **CLIENTE** sempre que houver a necessidade;

Fornecer informações/relatórios ao **CLIENTE** sempre que solicitado, desde que estejam disponíveis nativamente nas interfaces de gerenciamento ou nas ferramentas de apoio da solução.

Prestar suporte ao **CLIENTE** para resolução de problemas, quando estes estiverem relacionados ao sistema de armazenamento disponibilizado pela **CELEPAR**;

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1008
Mov. 51

Orientar e apoiar o **CLIENTE** na implementação de políticas de uso e concessão de direitos de acesso aos dados;

Atender aos chamados abertos pelo **CLIENTE** por meio do canal oficial disponibilizado pela **CELEPAR** dentro dos prazos e períodos acordados.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1009
Mov. 51

1.8 REDE PRIVATIVA VIRTUAL – VPN

As redes do Estado Paraná estão normalmente organizadas por órgão ou secretaria. Os circuitos instalados nestas instituições estão interconectados e sua conectividade com o mundo através da Internet se dá por equipamentos com camadas de proteção tecnológica, visando a devida segregação.

Muitos serviços disponibilizados pela **CELEPAR** a seus clientes só estão acessíveis a partir de suas redes internas, por questões de pertinência e segurança. Assim, somente computadores autorizados e integrados à rede do Estado do Paraná conseguirão acessar estes recursos. Isto reduz significantemente as possibilidades de acesso indevido, custos de dimensionamento, capacidade e demanda por mecanismos de segurança do que os sistemas que necessariamente precisam estar disponíveis na Internet, como por exemplo, os serviços disponíveis aos cidadãos.

Por diversas situações, surge a necessidade de acesso esporádico ou regular a alguns destes serviços a partir de computadores que não estão interligados à rede corporativa do Estado do Paraná. Para acesso de forma identificada, controlada e segura, é utilizada nestes casos uma conexão VPN (*Virtual Private Network*), recurso que interliga um computador em rede externa à rede corporativa estadual através de um canal criptografado. Esta conexão permitirá ao usuário ou serviço/equipamento externo acesso a um ou mais recursos exclusivos para rede do Estado do Paraná.

A disponibilização do serviço é feita nas seguintes modalidades:

- Acesso Remoto VPN via Navegador Web (**VPN WEB**), onde não há necessidade que seja instalado no dispositivo um aplicativo cliente para permitir o acesso seguro entre o dispositivo do usuário e a intranet da Rede Corporativa do Estado do Paraná. O acesso pode ser feito da internet usando um navegador web habilitado para SSL, em um computador com suporte ao Java e habilitando *plugins* para o navegador.
- Conexão VPN Site-to-Site (**VPN S2S**) entre Rede Local do **CLIENTE** com a Rede Corporativa do Estado do Paraná, através túneis criptografados entre as redes disponibilizando acesso a serviços específicos, definidos entre a rede de origem e destino. O serviço de **VPN S2S** permite que redes de outros órgãos públicos ou empresas acessem a rede corporativa do Estado do Paraná ou vice-versa de maneira transparente e segura através da Internet, utilizando ativos de VPN. Para esta modalidade, o serviço consistirá na implantação e configuração de uma conexão virtual privada entre uma rede externa do **CLIENTE** e a rede corporativa do Estado do Paraná através da Internet.

Para autenticação e autorização são utilizadas regras de acesso que implementam politicas de tráfego para portas e protocolos vinculadas ao grupo ao qual os usuários pertencem.

1.8.1 CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Para o acesso ao serviço, é necessário a utilização de computador de uso pessoal e acesso à Internet, ambos providos pelo **CLIENTE**.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1010
Mov. 51

A **CELEPAR** se reserva o direito de realizar intervenções que causem indisponibilidade no provimento do serviço, sempre que necessário, desde que previamente comunicadas ao CLIENTE quando o prazo previsto de indisponibilidade for superior a 15 (quinze) minutos.

1.8.2 FORMA DE ATENDIMENTO

O serviço é disponibilizado pela **CELEPAR** através do fornecimento de permissão de acesso (Usuário e Senha) para autenticação, após a assinatura pelo usuário do Termo de Responsabilidade para aceitação das condições de prestação do serviço.

Para VPN Acesso Remoto (**VPN WEB**), o atendimento é através de requisição e assinatura de termo de responsabilidade de uso da VPN (disponível em www.pr.gov.br/vpn). A solicitação deverá ser feita pelo executivo de negócios Coordenador de Atendimento da **CELEPAR**.

Para VPN Site-to-Site (**VPN S2S**), o atendimento é através de solicitação do **CLIENTE** Via canal de relacionamento com a **CELEPAR**, formalizada através de requisição.

1.8.3 SERVIÇOS DE SUPORTE

Os serviços de suporte tem como objetivo o fornecimento de suporte técnico especializado para o Serviço de VPN e se limita aos seguintes itens:

- Avaliação de acesso através de log de autenticação e de *firewall*;
- Disponibilização de páginas com documentação para apoio na instalação de VPN WEB com cliente ou configuração para uso de SSLVPN.
- Configurações avançadas em perfis VPN WEB e SSLVPN.
- Ajustes de configuração de VPN S2S para adequação com o concentrador de VPN corporativo do cliente;
- Verificação de estado do túnel VPN S2S.

1.8.4 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

Na prestação do serviço de Rede Privada Virtual – VPN são empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica especializada no atendimento, suporte e operação;
- Infraestrutura de software e hardware para disponibilidade do serviço, hospedada no Data Center da **CELEPAR**.

1.8.5 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

- Para a utilização da chave de acesso VPN, observar rigorosamente os procedimentos de segurança estabelecidos quanto a confidencialidade de login e senha, e através dos quais é possível efetuar operações nos recursos computacionais da Rede Corporativa do Governo do Estado do Paraná.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1011
Mov. 51

- Manter a segurança de suas credenciais de acesso (login e senha), destinadas a uso individual
- Somente utilizar o acesso para os fins designados e para os quais estiver devidamente autorizado, em razão das suas funções;
- Responder em todas as instâncias, pelas consequências das ações ou omissões que possam pôr em risco ou comprometer a exclusividade de conhecimento da senha ou das transações que sejam acessadas pelo usuário;
- Reportar imediatamente ao responsável ou ao Administrador de Segurança, em caso de violação, acidental ou não, da senha, providenciando a sua substituição;
- Solicitar o cancelamento do login e senha quando não for mais utilizada;
- Instalar os aplicativos necessários para os serviços de acesso remoto.
- Contratar o serviço de acesso à Internet com capacidade compatível com a sua demanda de acesso do **CLIENTE**;
- Dispor de equipamento compatível com a tecnologia de VPN utilizada pela CELEPAR;
- Manter o dispositivo(s) atualizado(s) e em condições de uso para acesso ao serviço.

1.8.6 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR

A **CELEPAR** é responsável em fornecer servidor e serviços de acordo com os recursos computacionais e condições de prestação descritos no presente documento.

A **CELEPAR** prestará suporte técnico 24 horas x 7 dias por semana para pedidos através da Central de Atendimento e Operação do Data Center. As requisições de serviço serão atendidas em horário comercial por solicitações de serviço.

A **CELEPAR** deve informar ao **CLIENTE**, com 03 (três) dias de antecedência, as interrupções necessárias para a realização de ajustes técnicos ou atividades de manutenção. Em caso de urgências assim consideradas por colocar em risco a operação regular dos serviços para a totalidade dos usuários, poderão ser feitas interrupções que perdurarão pelo tempo necessário para o restabelecimento do mesmo.

A **CELEPAR** bloqueará imediatamente o acesso do usuário ao serviço, mesmo sem o conhecimento do **CLIENTE**, caso ocorra denúncia ou constatação de uso para práticas ilícitas ou desautorizadas. O fato será posteriormente comunicado ao **CLIENTE**, para que adote medidas necessárias.

1.8.7 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS

Não se encontra no escopo de execução deste serviço:

- Configuração de equipamento do cliente;
- Correção de problemas gerados por limitações técnicas do equipamento do cliente, ou referentes a qualquer hardware de propriedade do cliente;

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1012
Mov. 51

- Correção ou acompanhamento de falha de acesso ocasionado pelas operadoras de telecomunicações.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1013
Mov. 51

2 AMBIENTE COMPUTACIONAL PARA OPERAÇÃO DOS SERVIÇOS

A **CELEPAR** mantém um ambiente central de processamento voltado para as necessidades dos sistemas de Informações de caráter corporativo, de alta complexidade, que geram grandes volumes de acessos a dados ou que demandam disponibilidade diferenciada.

O ambiente está estruturado e é mantido dentro do conceito denominado na área da Tecnologia da Informação e Comunicação como Data Center (Centro de Dados), concentrando recursos computacionais de alta tecnologia e alta performance. Essa concentração facilita a instalação, o monitoramento contínuo, a integração de dados e o compartilhamento de recursos, otimizando os investimentos e os resultados obtidos.

O Data Center da **CELEPAR** é composto por unidades de processamento (Servidores, CPUs, *Blades*, Computadores), unidades de armazenamento (Servidores de Banco de Dados, *Storages*, Soluções de Backup), unidades de conexão (Equipamentos de Rede, Ligação com a Internet, *Switches* de Comunicação) e unidades de software (Banco de Dados, Softwares necessários para o funcionamento das aplicações e Sistemas Operacionais), que se interligam entre si e disponibilizam conexões e sessões de trabalho para todos os usuários dos sistemas mantidos no ambiente.

Além dos itens tecnológicos (software, hardware, infraestrutura etc) existem equipes técnicas da **CELEPAR** que suportam todos os elementos necessários para o correto funcionamento do Data Center, que possui as seguintes características:

- Ambiente monitorado por Software e por operadores na Sala de Controle durante 24 horas por dia e 7 dias por semana, com climatização adequada e com energia estabilizada;
- Ambiente com sistema de proteção contra a falta de energia, por meio de utilização de No-break e Grupo Motor Gerador, visando reduzir falhas de fornecimento de eletricidade por parte da concessionária de energia e proteger os equipamentos instalados das oscilações elétricas;
- Monitoramento de climatização do ambiente do Data Center por meio de alarme sonoro acionado em casos de frio, calor ou umidades excessivas, visando manutenção da temperatura adequada ao funcionamento dos equipamentos e à maximização de sua vida útil;
- Monitoramento do ambiente do Data Center por circuito interno de TV;
- Proteção por meio de sistema de alarme anti-fumaça, detecção e combate a incêndio nos ambientes do Data Center;
- Utilização de barreiras de proteção físicas, contendo portas de segurança codificadas, para permitir acesso em ambientes críticos apenas aos técnicos autorizados;
- Utilização de barreiras de proteção lógicas (conhecidas como Firewall) para dificultar acessos indevidos;

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1014
Mov. 51

- Conexão do sistema à rede corporativa do Governo e/ou à Internet (dependendo da plataforma tecnológica adotada);
- Atuação de equipe de segurança cibernética especializada no rastreamento de ataques e vandalismos contra os sistemas hospedados na **CELEPAR** e à Rede Corporativa do Estado, incluindo suporte para implementar melhorias e reduzir brechas de segurança e serviços de recuperação de sistemas danificados por ataques, vandalismos e outras ações mal-intencionadas provocadas pelos chamados Crackers, buscando restaurar os sistemas à configuração e conteúdo anteriores aos ataques;
- Ligação dedicada à Internet, interligada a, no mínimo duas empresas distintas fornecedoras de serviços de telecomunicações;
- Política de monitoramento constante do tráfego de Internet, com a contratação de Upgrades da velocidade mínima, visando manutenção da qualidade da navegação pela Internet.

Esse ambiente computacional é composto também por recursos de hardware e software instalados no Data Center da **CELEPAR**, com dedicação parcial ou integral, onde estão:

- Servidores de Banco de Dados;
- Servidores de aplicação;
- Servidores de rede;
- Servidores de *Web Services*.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1015
Mov. 51

3 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

A atuação da CELEPAR frente a ocorrência de incidentes e requisições, registrados pelo **CLIENTE**, obedecerá níveis de serviços de acordo com o impacto decorrente da severidade dos incidentes e conforme os horários estabelecidos de prestação de serviços, conforme relacionado a seguir.

- **Severidade Alta**: incidente de operação do sistema que cause a sua total paralisação e inviabilidade completa de operação pelos usuários;
- **Severidade Média:** incidente de operação do sistema que comprometa a utilização de uma ou mais funcionalidades consideradas críticas do sistema;
- **Severidade Baixa**: incidente de operação do sistema que impacte mais de uma funcionalidade do sistema, porém não compromete a utilização geral das funcionalidades.

Para a entendimento e aplicação do Acordo de Nível de Serviço são apresentados os seguintes conceitos:

- **Incidente**: corresponde a uma indisponibilidade total ou parcial, não planejada, ou desempenho reduzido de um serviço de TIC;
- **Requisição**: corresponde a uma demanda para utilização do serviço de TIC em sua condição normal de uso e operação;
- **Tempo de Resposta (TR)**: tempo decorrido entre o cliente registrar sua solicitação (abertura de chamado) e a CELEPAR responder que recebeu a solicitação de forma pessoal ou digital, com ação ininterrupta até a solução ou alternativa de contorno para o problema;
- **Acordo de Nível de Serviço (ANS)**: tempo acordado de Nível de Serviço estabelecido entre a **CELEPAR** e o **CLIENTE** para determinado serviço;
- **Meta**: Percentual de serviços da CELEPAR a serem prestados dentro do ANS;
- **Desempenho:** Percentual de serviços da CELEPAR realizados dentro do ANS.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1016
Mov. 51

3.1.1 TRATAMENTO DE INCIDENTES

A atuação da **CELEPAR** frente a sua ocorrência, registrados pelo **CLIENTE,** obedecerá a Acordos de Nível de Serviço – ANS conforme o impacto decorrente da severidade dos incidentes e conforme os horários estabelecidos de prestação de serviços, relacionado a seguir:

ACESSO À REDE CORPORATIVA DO ESTADO E À INTERNET

Severidade	Impacto	Tempo de Resposta (h) TR
Alta	Indisponibilidade Total	2
Média	Indisponibilidade Parcial	8
Baixa	Lentidão ou desempenho reduzido	16

Tabela 1 – Níveis de Severidade de Incidentes e ANS para Acesso a Rede Corporativa e Internet

SERVIÇO DE ACESSO AO ARMAZENAMENTO CORPORATIVO EM NUVEM

Severidade	Impacto	Tempo de Resposta (h) TR
Alta	Indisponibilidade Total	2
Média	Indisponibilidade Parcial	8
Baixa	Lentidão ou desempenho reduzido	16

Tabela 2 – Níveis de Severidade de Incidentes e ANS para Acesso ao Armazenamento Corporativo em Nuvem

SUÍTE DE COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO

Severidade	Impacto	Tempo de Resposta (h) TR
Alta	Indisponibilidade Total	2
Média	Indisponibilidade Parcial	8
Baixa	Lentidão ou desempenho reduzido	16

Tabela 3 – Níveis de Severidade de Incidentes e ANS para a Suíte de Comunicação e Colaboração

SERVIÇO DE SEGURANÇA E PROTEÇÃO CONTRA SOFTWARE MALICIOSO

Severidade	Impacto	Tempo de Resposta (h) TR
Alta	Indisponibilidade Total	2
Média	Indisponibilidade Parcial	8
Baixa	Lentidão ou desempenho reduzido	16

Tabela 4 – Níveis de Severidade de Incidentes e ANS para Proteção contra Software Malicioso

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1017
Mov. 51

SOLUÇÃO DE INVENTÁRIO DE SOFTWARE E HARDWARE

Severidade	Impacto	Tempo de Resposta (h) TR
Alta	Indisponibilidade Total	2
Média	Indisponibilidade Parcial	8
Baixa	Lentidão ou desempenho reduzido	16

Tabela 5 – Níveis de Severidade de Incidentes e ANS para Inventário de Software e Hardware

SOLUÇÃO DE ARMAZENAMENTO CORPORATIVO

Severidade	Impacto	Tempo de Resposta (h) TR
Alta	Indisponibilidade Total	2
Média	Indisponibilidade Parcial	8
Baixa	Lentidão ou desempenho reduzido	16

Tabela 6 – Níveis de Severidade de Incidentes e ANS para Armazenamento Corporativo

SERVIÇOS DE CÓPIA DE SEGURANÇA

Severidade	Impacto	Tempo de Resposta (h) TR
Alta	Indisponibilidade Total	2
Média	Indisponibilidade Parcial	8
Baixa	Lentidão ou desempenho reduzido	16

Tabela 7 – Níveis de Severidade de Incidentes e ANS para Cópia de Segurança

SERVIÇOS DE REDE PRIVATIVA VIRTUAL – VPN

Severidade	Impacto	Tempo de Resposta (h) TR
Alta	Indisponibilidade Total	2
Média	Indisponibilidade Parcial	8
Baixa	Lentidão ou desempenho reduzido	16

Tabela 8 – Níveis de Severidade de Incidentes e ANS para VPN

O prazo de atendimento para os incidentes começará a contar a partir do registro da solicitação, quando a solicitação for feita dentro dos horários previstos para a prestação de serviços ou, caso contrário, a partir da primeira hora do próximo ciclo de serviço a ser iniciado. A atuação sobre os incidentes também obedecerá os horários previstos para a prestação de serviços.

Para efeito do início de atividades de atuação técnica sobre o incidente, será considerado o registro na ferramenta de gerenciamento de incidentes, que também será utilizada para a anotação da retomada da normalidade dos serviços ou de ações complementares que possam vir a ser necessárias para solução de algum problema que tenha originado o incidente.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1018
Mov. 51

Caso o incidente tenha origem em componentes de software e hardware que dependam de intervenções de terceiros, esta informação deverá ser registrada, bem como os encaminhamentos sendo tomados e perspectiva de normalização.

Enquanto o atendimento do chamado de incidente ou requisição estiver sob a responsabilidade de terceiros e/ou do **CLIENTE**, a contagem do tempo de atuação será pausada, retomando quando estiver sob a atuação da **CELEPAR**.

Será considerado encerrado o incidente, para fins de contabilização do ANS, o momento do reestabelecimento da disponibilidade do serviço nos termos definidos para Níveis de Severidade e ANS, independente do registro da ação e fechamento do respectivo chamado.

Na abertura de vários incidentes relacionados a mesma origem, esses são referenciados pelo primeiro, não sendo contabilizados no processo. A atribuição dessa relação é prerrogativa da **CELEPAR**, cabendo a avaliação do ANS somente para o primeiro registro do agrupamento de incidentes.

3.1.2 TRATAMENTO DE REQUISIÇÕES

A atuação da **CELEPAR** frente ao registro efetuado pelo **CLIENTE**, obedecerá a Acordos de Nível de Serviço – ANS conforme o tipo de requisição e conforme os horários estabelecidos de prestação de serviços, relacionado a seguir:

ACESSO À REDE CORPORATIVA DO ESTADO E À INTERNET

Tipo de Solicitação de Serviço	Tempo de Resposta (h) TR
Controle de Acesso FIREWALL – Levantamento de acesso a servidores	2
Controle de Acesso FIREWALL – Liberação / Exclusão de acesso à internet	2
Controle de Acesso FIREWALL – Liberação / Exclusão de acesso a servidores	2
Liberação/Bloqueio de domínio, endereço IP ou usuário	4
Suporte para auditoria e levantamento de acessos	4
Instalação/Atualização de servidores proxy	4
Alteração, inclusão ou exclusão de domínio	2
Delegação de Zonas, Criação de Domínios, Registro BR	4

Tabela 9 – Solicitações de Serviço e ANS para Acesso a Rede Corporativa e à Internet

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1019
Mov. 51

SUÍTE DE COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO

Tipo de Solicitação de Serviço	Tempo de Resposta (h) TR
Serviço de inclusão, alteração e exclusão dos usuários que administram as contas do Expresso	2
Serviço de inclusão, alteração e exclusão de contas de usuários, grupos e listas de e-mail	2
Serviço de criação de Login e Reinicialização de Senha de usuários IIPR	2
Serviço de Bloqueio / Liberação de mensagens (Blacklisting /Whitelisting)	2
Serviço de Liberação de IP para envio pelo servidor Expresso.	2
Serviço de inclusão, alteração e exclusão de controle de acesso de usuários em processos de Workflow do Expresso	2
Serviço de inclusão, alteração e exclusão de controle de acesso de administradores de processos de Workflow do Expresso	2
Serviço de inclusão, alteração e exclusão de links para Aplicações Externas ao Expresso	2
Serviço de registro de permissão de acesso para administrador do Organograma da Organização	2
Serviço de verificação de atraso ou não recebimento de e-mail externo e interno	2
Serviço de levantamento do histórico de acessos à conta do Expresso – necessário pedido por ofício	2
Serviço de cadastramento e disponibilização de Votação Eletrônica	2

Tabela 10 – Solicitações de Serviço e ANS para Suíte de Comunicação e Colaboração

SERVIÇO DE ACESSO AO ARMAZENAMENTO CORPORATIVO EM NUVEM

Tipo de Solicitação de Serviço	Tempo de Resposta (h) TR
Implantação do Drive Celepar	8
Suspensão do serviço	8
Reativação do serviço	8
Encerramento da prestação do serviço	8
Habilitação de novo usuário para acesso ao serviço	8
Manutenção do recurso Site Externo	2

Tabela 11 – Solicitações de Serviço e ANS para Armazenamento Corporativo em Nuvem

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1020
Mov. 51

SERVIÇO DE SEGURANÇA E PROTEÇÃO CONTRA SOFTWARE MALICIOSO

Tipo de Solicitação de Serviço	Tempo de Resposta (h) TR
Acesso a interface de consulta da console (disponibilização, exclusão ou alteração)	4
Políticas (criação, alteração ou exclusão)	4
Implantação/Migração da solução	4

Tabela 12 – Solicitações de Serviço e ANS para Proteção contra Software Malicioso

SOLUÇÃO DE INVENTÁRIO DE SOFTWARE E HARDWARE

Tipo de Solicitação de Serviço	Tempo de Resposta (h) TR
Ajuste de permissões de acesso (criação, alteração ou exclusão)	2
Disponibilização de agente	2
Criação/Alteração de TAG	2

Tabela 13 – Solicitações de Serviço e ANS para Inventário de Software e Hardware

SOLUÇÃO DE ARMAZENAMENTO CORPORATIVO

Tipo de Solicitação de Serviço	Tempo de Resposta (h) TR
Ajuste de espaço alocado	3
Ajuste de permissões	3
Criação de compartilhamento	3
Definição de cota	3
Definição de política de snapshot	3
Informações do sistema de auditoria	3
Cópia, exclusão e movimentação de dados sob demanda	3
Restauração de dados via snapshot	3

Tabela 14 – Solicitações de Serviço e ANS para Armazenamento Corporativo

SERVIÇOS DE CÓPIA DE SEGURANÇA

Tipo de Solicitação de Serviço	Tempo de Resposta (h) TR
Implantação de Cópia de Segurança	2
Alteração de Cópia de Segurança	2
Restauração de Cópia de Segurança	2
Realização de Cópia de Segurança	2
Remoção de Cópia de Segurança	2

Tabela 15 – Solicitações de Serviço e ANS para Cópia de Segurança

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1021
Mov. 51

SERVIÇO DE REDE VIRTUAL PRIVADA – VPN

Tipo de Solicitação de Serviço	Tempo de Resposta (h) TR
Controle de Acesso – VPN S2S	2
Controle de Acesso – VPN WEB	2
Controle de Acesso – VPN WEB – Suporte	2

Tabela 16 – Solicitações de Serviço e ANS para VPN

3.1.3 INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA INCIDENTES E REQUISIÇÕES

	Descrição
Indicador	**Taxa de Cumprimento do ANS**
Meta a cumprir	Cumprimento de **75**% do nível de serviço para todos tipos de solicitação de serviço (Incidentes e Requisições)
Forma de acompanhamento	Relatório mensal
Faixas de ajuste no pagamento	Maior ou igual a **75**% – Pagamento integral do serviço correspondente; Menor que **75**% ou igual a **55**% – Pagamento integral do serviço correspondente, com advertência; Menor que **55**% ou igual a **35**% – Glosa de 1 % sobre o valor do serviço correspondente; Menor que **35**% ou igual a **25**% – Glosa de 2 % sobre o valor do serviço correspondente; Menor que **25**% – Glosa de 3% sobre o valor do serviço correspondente.

Tabela 3 – Indicadores de Nível de Serviço e Metas

A apuração mensal do indicador de nível de serviço para incidentes e requisições será feita com base na média aritmética das diferenças relativas de cumprimento do tempo de resposta e de solução de todos os tipos de solicitações de serviço finalizadas no mês.

TSA – Tempo Acordado para a Solicitação

TSR – Tempo Realizado para a Solicitação

DRT – Diferença Relativa dos Tempos para a Solicitação

TXC – Taxa de Cumprimento do Indicador

DRT = se >= 0 (TSR – TSA)/TSA * 100, senão = 0 (%)

TXC = 1 - MEDIA (DRT(1), DRT(2), …, DRT(x)) (%)

Quaisquer atrasos que venham ocorrer por razões fora do controle direto da CELEPAR, tais como desastres naturais/não naturais ou procedimentos que interfiram em rede de telecomunicações e/ou energia elétrica fora dos limites da empresa, indisponibilidade de reposição junto a fornecedores, eventos de causas sociais e sanitárias, como isolamento social, bloqueios (lockdown), greve, pandemia serão comunicados e justificados, não ensejando a aplicação de glosas decorrentes desses atrasos.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1022
Mov. 51

4 DISPONIBILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de comunicação e armazenamento em nuvem é disponibilizado agrupados em pacotes que são calculados por número de usuários. São eles:

Acesso I: Pacote recomendado para usuários que precisam apenas fazer acesso somente à Rede Corporativa do Estado;

Acesso II: Pacote recomendado para usuários que precisam apenas fazer acesso à Rede Corporativa do Estado e à Internet;

Básico I: O pacote compõe os serviços relacionados no pacote Acesso II adicionado do Serviço de Correio Eletrônico e Colaboração com **Caixa Postal de 1GB** por usuário;

Básico II: O pacote compõe os serviços relacionados no pacote Acesso II adicionado do Serviço de Correio Eletrônico e Colaboração com **Caixa Postal de 5GB** por usuário;

Intermediário I: O pacote compõe os serviços relacionados no pacote Acesso II adicionado do Serviço de Correio Eletrônico e Colaboração com **Caixa Postal de 1GB** por usuário, e do Serviço de Acesso ao Armazenamento Corporativo em Nuvem (**Drive Celepar Corporativo**);

Intermediário II: O pacote compõe os serviços relacionados no pacote Acesso II adicionado do Serviço de Correio Eletrônico e Colaboração com **Caixa Postal de 5GB** por usuário, e do Serviço de Acesso ao Armazenamento Corporativo em Nuvem (**Drive Celepar Corporativo**);

Intermediário III: O pacote compõe os serviços relacionados no pacote Acesso II adicionado do Serviço de Correio Eletrônico e Colaboração com **Caixa Postal de 10GB** por usuário, e do Serviço de Acesso ao Armazenamento Corporativo em Nuvem (**Drive Celepar Corporativo**);

SERVIÇO	PACOTES PARA USUÁRIOS						
	Acesso I	Acesso II	Básico I	Básico II	Intermediário I	Intermediário II	Intermediário III
Acesso à Rede Corporativa do Estado	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
Acesso à Internet	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
Suíte de Comunicação e Colaboração	NÃO	NÃO	SIM 1GB por conta	SIM 5GB por conta	SIM 1GB por conta	SIM 5GB por conta	SIM 10GB por conta
Acesso ao Armazenamento Corporativo em Nuvem	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM
Serviço de Inventário de Software e Hardware	Disponibilização nos ambientes que tenham acesso à Rede Corporativa do Estado						

SERVIÇO	PACOTES CORPORATIVOS
Serviço de Segurança e Proteção contro Software	De acordo com disponibilização nas estações de trabalho dos ambientes Windows® que tenham acesso à Rede Corporativa do Estado

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO
Fls. 1023
Mov. 51
INTEGRADO DO ESTADO

Malicioso	
Solução de Armazenamento Corporativo	De acordo com a franquia contratada em gigabytes (GB)
Cópia de Segurança	De acordo com o volume executado em gigabytes (GB)
Rede Privativa Virtual	De acordo com quantidade de acessos simultâneos e conexões contratados

5 LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços são prestados de forma centralizada, utilizando infraestrutura e sistemas no Data Center do Estado, administrado e mantido pela **CELEPAR**. As exceções deverão ser tratadas como objeto separado.

6 HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os regimes de prestação dos diversos serviços previstos neste contrato estão relacionados à criticidade dos Sistemas de Informações envolvidos. Desta forma, a **CELEPAR** oferece os seguintes regimes de prestação de serviço:

REGIME INTEGRAL: Operação dos sistemas no Data Center **CELEPAR** no padrão de 24 horas x 7 dias por semana, salvo a necessidade de janelas de interrupção previamente negociadas com a **CLIENTE**.

REGIME COMERCIAL: Tratamento de solicitações (Incidentes e Requisições), registradas pela **CLIENTE** ou incidentes detectados pela **CELEPAR**, no padrão de 8 horas x 5 dias por semana, dentro do horário das 08:00 às 11:30 e das 13:30 às 18:00, de segunda a sexta-feira (exceto feriados).

Serviço	Regime de serviço prestado
1.1. Acesso à rede Corporativa do Estado e à Internet	COMERCIAL
1.2. Serviço de Acesso Armazenamento Corporativo em Nuvem	COMERCIAL
1.3. Suíte de Comunicação e Colaboração	COMERCIAL
1.4. Serviço de Segurança e Proteção Contra Software Malicioso	COMERCIAL
1.5. Solução de Inventário de Software e Hardware	COMERCIAL
1.6. Solução de Armazenamento Corporativo	COMERCIAL
1.7. Serviço de Cópia de Segurança	COMERCIAL
1.8. Serviço de Rede Privativa Virtual	COMERCIAL
2. Ambiente Computacional para Operação dos Serviços	INTEGRAL

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1024
Mov. 51

7 VOLUMES CONTRATADOS

Serviço	Unidade	Quantidade
Serviços de Comunicação e Armazenamento em Nuvem: Pacote **ACESSO I** – Acesso à Rede Corporativa	Usuários	250
Serviços de Comunicação e Armazenamento em Nuvem: Pacote **ACESSO II** – Acesso à Rede Corporativa e Internet	Usuários	100
Serviços de Comunicação e Armazenamento em Nuvem: Pacote **BÁSICO I** – Acesso à Rede Corporativa e Internet, Caixa Postal de 1GB	Usuários	350
Serviços de Comunicação e Armazenamento em Nuvem: Pacote **BÁSICO II** – Acesso à Rede Corporativa e Internet, Caixa Postal de 5GB	Usuários	-
Serviços de Comunicação e Armazenamento em Nuvem: Pacote **INTERMEDIÁRIO I** – Acesso à Rede Corporativa e Internet, Caixa Postal de 1GB, Drive Celepar Corporativo	Usuários	-
Serviços de Comunicação e Armazenamento em Nuvem: Pacote **INTERMEDIÁRIO II** – Acesso à Rede Corporativa e Internet, Caixa Postal de 5GB, Drive Celepar Corporativo	Usuários	300
Serviços de Comunicação e Armazenamento em Nuvem: Pacote **INTERMEDIÁRIO III** – Acesso à Rede Corporativa e Internet, Caixa Postal de 10GB, Drive Celepar Corporativo	Usuários	450
Serviço de Segurança e Proteção Contra Software Malicioso	Estações de Trabalho	650
Solução de Armazenamento Corporativo	Gigabytes	20.000
Serviço de Rede Privativa Virtual – VPN WEB	Acessos	120
Serviço de Rede Privativa Virtual – VPN S2S	Conexões	20
Serviço de Backup Gerenciado: Volume Armazenado em Backup	Gigabytes	40.000
Serviço de Backup Gerenciado: Volume Armazenado em Backup - CFTV	Gigabytes	500.000

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **4b50c5de21b5730e297f0b7a355fcecb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1025
Mov. 52

1 SUMÁRIO

No contexto da Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, a consultoria se constitui no apoio fornecido por especialistas na resolução de problemas decorrentes da aplicação de tecnologias específicas e soluções em equipamentos, que são abrigados nos diversos ambientes operacionais.

A **CELEPAR** como provedora de soluções e serviços de TIC no âmbito da administração pública, presta este serviço em apoio as suas diversas áreas da administração pública, com o objetivo apoiar a gestão pública no planejamento de iniciativas em TIC.

A prestação dos Serviços de Consultoria e Projetos de TIC para o **Administração dos Portos de Paranaguá e Antonina - APPA** **(CLIENTE)** consistem na aplicação de conhecimentos e pesquisas de solução, com o objetivo de apoiar a análise de problemas específicos, inerentes aos ambientes operacionais e processos organizacionais.

2 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1 SERVIÇOS DE CONSULTORIA

Elaboração de Pareceres Técnicos, com referência à análise de viabilidade de hospedagem no Data Center da **CELEPAR**, análise de processos de aquisição, homologação de processos licitatórios, homologação de equipamentos, especificações técnicas, entre outros, ligados à infraestrutura de tecnologia de informação e comunicação.

2.2 SERVIÇOS DE PROJETOS DE TIC

A geração de projetos de TIC é uma das atividades mais complexas, exige uma série de cuidados a serem observados para que sejam bem-sucedidos, principalmente onde a contratação de serviços é parte intrínseca do processo.

A atividade de elaboração de Projetos de TIC, consiste na definição de um conjunto de atividades específicas ao que se deseja, sustentada por um cronograma e orçamentos, visando a conquista de uma determinada meta ou objetivo.

A **CELEPAR** é especialista nesta atividade, fruto da necessidade imposta pela sua missão. Esta especialização construída ao longo de décadas, advém do conhecimento e vivência de especialistas em TIC, profissionais com qualificação diferenciada, que alavancam a transferência de conhecimento em áreas pontuais, no desenvolvimento de projetos ou soluções, para um determinado Cliente.

A elaboração de projeto é uma atividade diferenciada das demais, a sua remuneração se processará através de unidades de projeto, estimadas quando da contratação do serviço, através de proposta específica.

Elaboração e gestão de projetos de infraestrutura de tecnologia da informação, voltados ao Data Center da **CELEPAR** e Clientes, envolvendo a arquitetura, especificação, consultoria, apoio técnico na aquisição de Soluções de Nuvem Pública e Privada, Armazenamento, Processamento,

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **8515795dde8dc1b966a7f2776fe6ad6b**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1026
Mov. 52

Virtualização de Servidores e Desktop, Servidores, Backup, Softwares, entre outros, ligadas à infraestrutura de tecnologia de informação.

Como produto final será entregue ao cliente Objeto Técnico detalhado da solução, contendo os requisitos técnicos, prazos, condições de entrega, instalação, configuração e ativação da solução, treinamentos, garantia da solução, entre outros serviços a serem ofertados. Caso necessário também poderão ser detalhadas etapas de validação ou verificação de amostras, entre outras.

Esta documentação servirá de base para que o cliente elabore o Termo de Referência (TR) e o submeta à cotação perante o mercado.

2.3 SERVIÇOS NÃO INCLUÍDOS

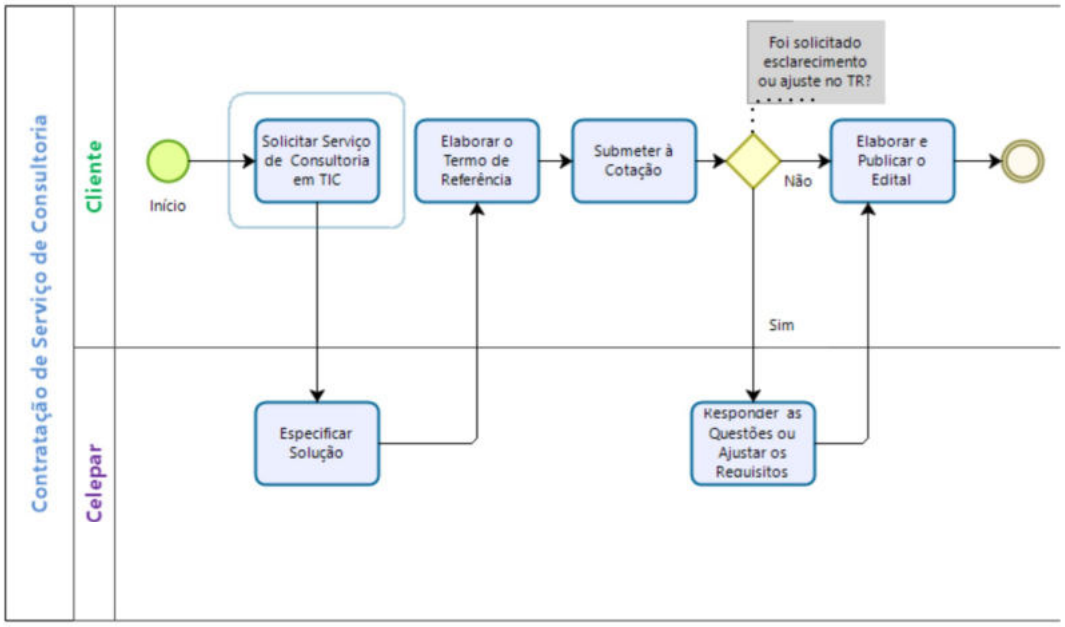
Não estão incluídos nos serviços:

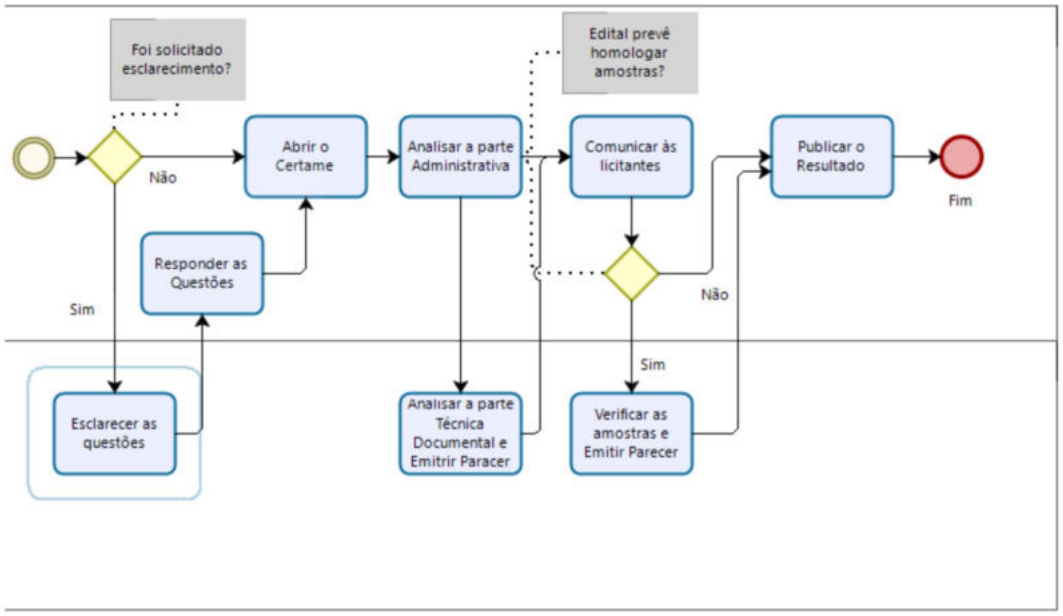
- Provas de Conceito (PoC);
- Homologação prévia de produtos ou serviços na fase de elaboração de requisitos;
- Homologação de produtos ou serviços que não sejam os que foram especificados pela **CELEPAR** – Isto pode ocorrer em processos de aquisição onde o cliente específica alguns itens e a **CELEPAR** outra parte e é realizada um só processo de aquisição. Outra forma é o cliente especificar todos os itens e solicitar a **CELEPAR** homologação;
- Emitir ou Validar Certificações de requisitos elétricos, testes mecânicos ou funcionais;
- Projetar as instalações físicas, elétricas, cabeamento (lógica), climatização;
- Realizar cotações de preços junto a fornecedores.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **8515795dde8dc1b966a7f2776fe6ad6b**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1027
Mov. 52

2.4 Diagrama de Processo de Aquisição





Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **8515795dde8dc1b966a7f2776fe6ad6b**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1028
Mov. 52

2.5 Serviços Complementares

Os serviços de apoio técnico na elaboração de Termos de Referência e cotações referentes a projetos de infraestrutura, farão parte de escopo complementar de serviços a serem contratados.

3 CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

As execuções das demandas devem ser objeto de formalização entre o **CLIENTE** e a **CELEPAR**, pois o registro detalhado das demandas de serviços aumenta as possibilidades de sucesso do projeto e permite clareza e transparência no processo de testes e de entrega dos serviços contratados.

Para a execução, a **CELEPAR** disponibilizará uma equipe técnica multidisciplinar especializada na prestação dos serviços apresentados neste documento. Os quantitativos de Horas-Trabalhadas oriundos das **Ordens de Serviço** apresentadas pelo **CLIENTE** serão limitados a uma volumetria apresentada no item 4. VOLUMES CONTRATADOS.

3.1 FORMA DE ATENDIMENTO

As demandas para a prestação dos serviços previstos neste documento devem ser encaminhadas pelo Gestor do contrato pelo **CLIENTE** para o Coordenador de Atendimento da **CELEPAR** responsável pelo atendimento ao **CLIENTE** solicitante**.**

A contratação de serviços para atendimento de uma demanda específica será feita através da formalização da **Ordem de Serviço**. A demanda deve ser descrita de forma detalhada e referenciando os documentos produzidos nas negociações preliminares.

A **Ordem de Serviço** será analisada e a **CELEPAR** encaminhará uma **Proposta de Execução de Serviços** com a especificação do **ESCOPO** dos serviços, a programação de **ENTREGA** dos produtos e o **VALOR** definido para a execução.

As propostas elaboradas pela **CELEPAR** serão anexadas ao respectivo processo iniciado pela Ordem de Serviço feita pelo **CLIENTE**.

Cabe ao **CLIENTE** efetuar a aprovação ou a rejeição formal da proposta elaborada pela **CELEPAR**. A aprovação da proposta deverá ser encaminhada com a respectiva autorização de execução. A rejeição da proposta deve ser formalizada com o apontamento dos aspectos envolvidos e o apontamento das ações necessárias para ajustes.

Os Acordos de Nível de Serviços serão detalhados no item **3.9 – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**, neste documento.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **8515795dde8dc1b966a7f2776fe6ad6b**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1029
Mov. 52

3.2 LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços serão executados nas dependências da **CELEPAR**, localizada na cidade de Curitiba, exceto nas situações que demandam reuniões ou interação constante com equipes do **CLIENTE**.

Excepcionalmente, e desde que a execução nesse modal seja justificada, os serviços podem ser executados nas dependências do **CLIENTE**, em ambiente específico para este fim, desde que o **CLIENTE** disponibilize a infraestrutura necessária em ambiente que atenda às exigências da legislação vigente.

Caso haja a necessidade de realização de serviços, em função de planejamento prévio, fora da cidade de Curitiba, o **CLIENTE** deverá arcar integralmente com os custos de deslocamento e hospedagem.

3.3 HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os Serviços serão realizados de segunda-feira a sexta-feira, excetuando-se feriados, no período compreendido das 08:00 às 11:30 e das 13:30 às 18:00.

A necessidade de realização dos serviços em horários diferentes dos previstos, por demandas específicas do **CLIENTE**, deverá ser negociada e acordada previamente entre as partes.

3.4 COMPOSIÇÃO DOS SERVIÇOS

Na prestação dos serviços de Consultoria Especializada são empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica especializada;
- Infraestrutura de software e hardware para o desenvolvimento dos trabalhos.

3.5 REGISTRO DA ORDEM DE SERVIÇO

A prestação dos serviços previstos neste documento se dará com a formalização da **Ordem de Serviço**, que deverá ser registrada pelo Gestor do Contrato da **CLIENTE**, em sistema informatizado de gestão disponibilizado pela **CELEPAR**.

Com base no detalhamento registrado na **Ordem de Serviço**, a **CELEPAR** elaborará uma **Proposta de Execução de Serviços** que incluirá:

- O detalhamento do escopo do serviço;
- A definição geral de responsabilidades das partes;
- A programação estimada dos marcos de entrega dos produtos;
- A quantidade de horas e o valor para execução dos serviços.

Ao aprovar a **Proposta de Execução de Serviços**, o **CLIENTE** autoriza a **CELEPAR** a dar continuidade no projeto e iniciar a execução. O **CLIENTE** poderá solicitar revisão da proposta, de

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **8515795dde8dc1b966a7f2776fe6ad6b**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1030
Mov. 52

modo a ajustá-la à sua necessidade ou então solicitar o cancelamento da execução da **Ordem de Serviço**. Neste caso, se houver interesse do **CLIENTE** em retomar a discussão acerca da demanda, uma nova **Ordem de Serviço** deverá ser registrada.

3.6 CONTROLE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

A partir da aprovação pelo **CLIENTE** das propostas de serviços elaboradas pela **CELEPAR**, um projeto específico é iniciado. A documentação de planejamento deste projeto será elaborada pela **CELEPAR** e anexada na Ordem de Serviço.

O planejamento do projeto abrange os marcos relativos às entregas dos produtos previstos inicialmente na proposta, bem como as atividades que envolvam a participação de pessoas designadas pelo **CLIENTE**, tais como validação e aceitação dos produtos previstos.

A aprovação da proposta por parte do **CLIENTE** implica no estabelecimento de um escopo para a solução de atendimento a demanda específica. As necessidades de alteração deste escopo serão objeto de análise por parte de **CELEPAR** e de revisão da proposta apresentada.

3.6.1 MODIFICAÇÃO DE ESCOPO NA EXECUÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇO

Definido um escopo de trabalho a ser executado numa **Ordem de Serviço** e, havendo necessidade de revisão frente a necessidades de negócio a serem contempladas ou por qualquer outra razão motivada diretamente pelo **CLIENTE**, serão adotados os critérios detalhados a seguir.

Nos casos em que a alteração de escopo solicitada gere descarte ou retrabalho, a **CELEPAR** poderá medir o esforço empregado até a solicitação de mudança e o impacto em termos de esforço, prazo, riscos e custos decorrentes desta mudança, definindo novas condições de continuidade do projeto e valores a serem faturados como decorrência da mudança.

Nos casos de modificações de escopo, seja de natureza funcional ou de aspectos de qualidade da solução, incluídas questões de natureza tecnológica, e que sejam propostas pela **CELEPAR**, serão avaliados os impactos decorrentes da mudança e a pertinência de alterações dos valores financeiros previstos para o projeto.

Após a aprovação pelas partes da continuidade do trabalho, a **Ordem de Serviço** será atualizada, representando uma nova condição de execução do projeto.

Todo o processo de solicitação de mudança e consequentes aprovações deverão ser formalizadas e documentadas como instrumento complementar na **Ordem de Serviço**.

3.6.2 INTERRUPÇÃO NA EXECUÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇOS

O **CLIENTE** poderá solicitar a interrupção ou cancelamento de uma **Ordem de Serviço** iniciada, a qualquer momento do desenvolvimento do serviço. Em ambos os casos, a **CELEPAR** poderá realizar a medição das atividades executadas, encaminhando para o respectivo faturamento proporcional. No caso de interrupções com retomada futura, será necessário um replanejamento, a ser representado na **Ordem de Serviço** estabelecendo novas condições de execução do projeto, o que pode inclusive afetar o custo remanescente do projeto, não havendo nenhuma garantia que os prazos futuros venham a absorver o período de interrupção ou mesmo que a prorrogação do prazo seja equivalente a este período.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **8515795dde8dc1b966a7f2776fe6ad6b**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1031
Mov. 52

3.6.3 PEDIDOS DE PRORROGAÇÃO DE PRAZOS

Ao longo da execução da **Ordem de Serviço**, o **CLIENTE** e a **CELEPAR** poderão, em comum acordo, replanejar os prazos de entregas dos artefatos previstos no projeto. Esta iniciativa deverá ser comunicada formalmente pela parte interessada à outra parte, justificando as razões para a solicitação, sempre antes da data de término prevista para a atividade. Qualquer mudança ocorrida deverá ser objeto de replanejamento na **Ordem de Serviço**.

3.6.4 ENTREGAS E PROCESSO DE ACEITAÇÃO

Os produtos a serem entregues ao longo de um projeto serão definidos na **Proposta de Execução de Serviços**. O processo de aceite dos produtos está descrito a seguir:

- Os produtos desenvolvidos em cada entrega, conforme descrito no **Proposta de Execução de Serviços**, serão disponibilizados ao **CLIENTE** para avaliação;
- Para cada entrega o **CLIENTE** terá um prazo de até 10 (dez) dias úteis para sua avaliação e pronunciamento. Findo este prazo, e não havendo manifestação por parte do **CLIENTE**, os produtos entregues serão considerados aprovados e o **Termo de Aceite Definitivo** é emitido;
- Caso o **CLIENTE** entenda que os produtos entregues não estejam em conformidade com o estabelecido no **Proposta de Execução de Serviços** ou nos requisitos estabelecidos, esse poderá rejeitar os produtos, mediante justificativa específica para os pontos de não conformidade;
- Para as entregas aceitas será emitido **Termo de Aceite Definitivo** para o conjunto de entregáveis previstos na **Proposta de Execução de Serviços** permitindo, quando for o caso, que sejam executados os procedimentos de faturamento;
- Para os produtos rejeitados a **CELEPAR** realizará os ajustes que se fizerem necessários, sem ônus ao **CLIENTE**. Após as correções dos produtos, a **CELEPAR** devolverá à **CLIENTE** para nova validação. Caso ainda sejam constatados problemas, poderá haver nova devolução, repetindo-se este procedimento até ocorrer a validação definitiva dos produtos. O tempo decorrido para correção dos problemas não se configura como prorrogação de prazo para conclusão previsto na **Proposta de Execução de Serviços**. Caso o produto seja rejeitado em função de mudanças de escopo por parte ao **CLIENTE**, o tratamento a ser dado será equivalente ao definido no item **3.6.1 – MODIFICAÇÃO DE ESCOPO NA EXECUÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇO;**
- Os períodos de avaliação de produtos entregues não se configuram como de interrupção do projeto, cujas atividades serão executadas em paralelo ao processo de avaliação, salvo em situações em que o produto entregue, devido à criticidade, impacte na disponibilização de novas entregas para avaliação até que a anterior seja concluída.
- As atividades de Implantação presentes na **Proposta de Execução de Serviços** terão seu aceite compulsório com a correspondente execução nos períodos e volumes previstos. Cabendo ao **CLIENTE** o atesto da sua execução somente.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **8515795dde8dc1b966a7f2776fe6ad6b**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1032
Mov. 52

3.7 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

Encaminhamento do processo (e-Protocolo) para a Gerência de Negócios da **CELEPAR**, com o escopo da contratação.

Formalização da demanda através de Ordem de Serviço aberta pelo Gerente de Negócios da **CELEPAR**, contendo a descrição do projeto e justificativa de aquisição dos produtos de hardware e software que comporão a solução pretendida.

Subsidiar as informações necessárias para a execução da demanda, incluindo os requisitos necessários para a elaboração do projeto/especificações e contexto de utilização, entre outras informações necessárias para a execução da demanda.

Aprovação e aceitação formal dos pareceres técnicos, objetos técnicos e demais artefatos documentais produzidos na execução dos serviços, no prazo máximo de 7 dias úteis.

3.8 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR

Fornecer orientações e instruções para o **CLIENTE**, sempre que houver a necessidade de comunicados relevantes e/ou por demanda específica.

Manter o sigilo sobre os dados fornecidos pelo **CLIENTE**, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, revelar, reproduzir, utilizar ou delas dar conhecimento a terceiros, exceto com o prévio consentimento do **CLIENTE**, nem utilizar as informações para fins diversos ao objeto do presente instrumento.

Apoiar tecnicamente o processo de aquisição das soluções especificadas para o cliente, incluindo o apoio na resposta de eventuais questionamentos e análise de propostas técnicas apresentadas.

3.9 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

O nível mínimo de serviços a serem entregues conforme marcos de entregas estabelecidos na **Ordem de Serviço** está definido conforme tabela a seguir:

	Descrição
Indicador	Indicador da taxa de entregas pontuais dos artefatos previstos nos marcos definidos no Proposta de Execução dos Serviços.
Meta a cumprir	Cumprimento de **75**% do nível de serviço para todos tipos de entregas.
Forma de acompanhamento	Relatório mensal
Mecanismo de cálculo	Tempo efetivo até a entrega do conjunto de artefatos (em dias corridos) / Tempo estimado no Plano de Projeto para a conclusão das atividades envolvidas (em dias corridos), ou seja: Taxa de Desvio = (Tempo de Efetivo – Tempo Estimado) / Tempo Estimado.
Faixas de ajuste no pagamento	Superior ou igual a **75**% – Pagamento integral do serviço correspondente; Entre **75**% e inferior a **55**% – Pagamento integral do serviço correspondente, com advertência; Entre **55**% e inferior a **35**% – Glosa de 1% sobre o valor do serviço correspondente; Entre **35**% e inferior a **25**% – Glosa de 2% sobre o valor do serviço correspondente; Abaixo de **25**% – Glosa de 3% sobre o valor do serviço correspondente.

Tabela 1 – Serviços de Consultoria e Projetos de TIC – ANS

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **8515795dde8dc1b966a7f2776fe6ad6b**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1033
Mov. 52

Os prazos definidos para realização dos serviços serão aqueles previstos na **Proposta de Execução de Serviços**, decorrentes de planejamento inicial ou de eventuais replanejamentos obtidos por consenso ao longo da execução dos serviços.

Quaisquer atrasos que venham ocorrer por razões fora do controle direto da **CELEPAR**, tais como desastres naturais/não naturais ou procedimentos que interfiram em rede de telecomunicações e/ou energia elétrica fora dos limites da **CELEPAR**, indisponibilidade de reposição junto a fornecedores, eventos de causas sociais e sanitárias, como isolamento social, bloqueios (lockdown), greve, pandemia serão comunicados e justificados, não ensejando a aplicação de glosas decorrentes desses atrasos.

4 VOLUMES CONTRATADOS

A capacidade estimada contratada é o limitador deste serviço sendo que a estimativa mensal é a média calculada ao longo do período contratual.

ITEM	ESTIMATIVA MENSAL	CAPACIDADE ESTIMADA TOTAL
Serviços de Consultoria e Projetos de TIC	**20 Horas**	**720 Horas**

Tabela 2 – Serviços de Consultoria e Projetos de TIC – Capacidade Estimada

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **8515795dde8dc1b966a7f2776fe6ad6b**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1034
Mov. 53

1 SUMÁRIO

A prestação do serviço de desenvolvimento de portais propõe-se na elaboração de portais internet para a **ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA - APPA (CLIENTE)** que atende ao Decreto Estadual nº 4.447/2009, que estabelece regras, diretrizes e responsabilidades aos órgãos e entidades da administração direta e indireta do Poder Executivo do Paraná que prestam serviços pela internet diretamente ao cidadão. Além de atender o disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do cidadão a ser atendido direta ou indiretamente pela administração pública e à necessidade da publicação de Carta de Serviços ao Usuário.

Os serviços que compõe essa solução estão relacionados a seguir:

- DESENVOLVIMENTO DE PORTAL INTERNET/INTRANET
- SERVIÇO DE HOSPEDAGEM
- SUSTENTAÇÃO

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **77aceee1db2bd8afa76cbb8f59a04ce4**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1035
Mov. 53

1.1 DESENVOLVIMENTO DE PORTAL INTERNET

O novo portal será projetado e construído integrando Design e Arquitetura da Informação ao Sistema de Gestão de Conteúdos, desenvolvido pela **CELEPAR** (CMS-Celepar). Essa solução proporcionará total autonomia ao cliente na divulgação de suas informações, garantindo performance e facilidade na manutenção.

1.1.1 CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A **CELEPAR** desenvolve sites, portais e intranets para os Órgãos Governamentais e outros Clientes.

1.1.2 FORMA DE ATENDIMENTO

A elaboração do portal se dará através das seguintes etapas:

• DESIGN E ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO;

A identidade visual estabelece linguagem única para integrar os portais governamentais do Estado e facilitar o reconhecimento das páginas oficiais. Utiliza paleta de cores relacionada a cada instituição, a fim de valorizar sua identidade, o conteúdo e a forma de efetivação dos serviços.

O portal possuirá um design contemporâneo, com elaboração do layout gráfico pautada nas orientações emanadas da Política de Comunicação Social do Governo do Estado.

Para sua concepção, será realizado um estudo baseado em conceitos e princípios de legibilidade, usabilidade, navegabilidade, acessibilidade e padrões de interoperabilidade, que serão aplicados diretamente no planejamento da Arquitetura da Informação deste portal que tem foco nos usuários.

Esta estruturação associada ao design dará destaque às informações e serviços estratégicos da instituição, o que possibilitará que os conteúdos atualizados sejam distribuídos de acordo com sua importância ou relevância ao público-alvo.

O princípio de design responsivo será aplicado para a construção do portal, atendendo às principais plataformas de visualização de conteúdos. A largura padrão para desktop é de 1170px e abriga todo o conjunto de informações das páginas, porém as barras que possuem cores ou imagens de fundo podem se expandir e alcançar 100% da área da tela.

Será elaborado um plano de execução das atividades junto com cronograma de execução, em conjunto com o **CLIENTE**.

• ADERÊNCIA ÀS NORMAS DE GOVERNO ELETRÔNICO;

Os recursos que compõem o Sistema de Gestão de Conteúdos desenvolvido pela **CELEPAR** observam as orientações normativas emanadas do Grupo de Governo Eletrônico, constituído pelo Decreto nº 3769/2001 do Governo do Estado do Paraná.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **77aceee1db2bd8afa76cbb8f59a04ce4**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1036
Mov. 53

Cumpre também a Lei Federal 12.527/2011 e a Lei Estadual 16.595/2010 sobre Acesso à Informação e Transparência, utilizando-se de recursos gráficos para apontamentos dos links exigidos legalmente. Atende à Resolução 009/2019, disponibilizando a agenda de agentes públicos dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual nos portais institucionais e no Portal da Transparência do Estado.

Também, para cumprir a Lei Estadual nº 18.975/2017, através da barra institucional dos portais do governo, apresenta um link para o cadastro de pessoas desaparecidas do Paraná. Este é um exemplo de como várias instâncias do Estado podem atuar e se entrelaçar de forma orgânica nos serviços disponíveis no Governo Digital.

O CMS-Celepar possui diversos elementos de acessibilidade para os sites e portais, construído conforme os padrões de acessibilidade do W3C, para possibilitar que todos os cidadãos possam ter acesso ao seu conteúdo podendo ser visualizado em diferentes plataformas.

Cabe ressaltar que muitos aspectos que garantem acessibilidade estão associados a ações que devem ser observadas pelos administradores do portal, sem mecanismos automatizados.

• DISPONIBILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS PARA MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES

A manutenção de conteúdos e a atualização de informações do portal são responsabilidades do **CLIENTE,** então serão realizadas pelos seus técnicos. Para tanto, o Sistema de Gestão de Conteúdos disponibiliza os seguintes recursos:

a) Administração do Governo Digital: mecanismo para cadastro dos serviços prestados pelo **CLIENTE** aos cidadãos no Catálogo de Serviços do Governo Digital. Devem ser cadastradas informações como “o que é” o serviço, “como realizá-lo”, “prazo de realização”, “custo” do serviço e ainda algumas informações opcionais, como “legislação” relacionada, “quem pode solicitá-lo” e outras. Ao cadastrar seus serviços, o **CLIENTE** forma sua Carta de Serviços ao Usuário, que será apresentada no Portal do Governo Digital de Estado do Paraná, no portal do **CLIENTE**, em outros portais de Órgãos Estaduais e no Portal de Serviços do Governo Federal.

b) Busca: permite uma rápida pesquisa aos conteúdos dos demais módulos do site. Integrada à Base de Serviços do Governo Digital, a busca efetuada em qualquer site incorpora os resultados dos serviços ofertados no Governo Digital do Estado do Paraná e do Governo Federal atendendo os critérios da consulta realizada.

c) Menu: módulo que permite a criação e o gerenciamento de menus do portal, por meio de uma árvore de comandos, com quantos níveis forem necessários à estruturação do portal.

d) Banners: este módulo permite que o administrador do portal utilize recursos de imagem e/ou textos associados a um link, que direciona para um conteúdo específico ou para um site externo. É uma alternativa para destacar um determinado assunto ou tema de interesse.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **77aceee1db2bd8afa76cbb8f59a04ce4**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1037
Mov. 53

e) Notícias: permite a entrada, manutenção, armazenamento e publicação de notícias ou de textos, separados por editorias e classificados segundo critérios estabelecidos pelo administrador do portal.

f) Páginas: componente do portal, similar a um editor de texto, para publicação de textos que podem conter imagens, fotografias, arquivos e outros recursos.

g) Mídias: engloba galerias de fotos, áudios e vídeos, com recursos que permitem diversas formas de aplicação destes elementos no portal.

h) Calendário de Eventos: permite a divulgação de eventos distribuídos no tempo, a solicitação de eventos e sua posterior marcação e/ou confirmação.

i) Contato: todos os portais do Governo do Paraná devem ter um mecanismo de interação formal entre cidadão e administração pública, que pode ser um formulário “Fale Conosco” ou, preferencialmente, ser direcionado ao Sistema de Ouvidoria do Estado - SIGO.

j) Mala Direta: permite montar um boletim informativo (newsletter) para envio às pessoas cadastradas no site. Permite também gerir a coleção de e-mails dos assinantes.

k) Questionário / Formulário: permite a criação de formulários para coleta de dados. O módulo permite que os dados sejam gravados em banco de dados para consulta ou exportação. Também é possível enviar os dados a um endereço determinado pelo administrador do portal. É responsabilidade do **CLIENTE** adequar-se a LGPD ao criar os formulários na coleta de informações dos usuários do portal.

1.1.3 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

Na prestação dos serviços de Portais são empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica especializada;
- Infraestrutura de software e hardware para o desenvolvimento dos trabalhos;
- Utilização do CMS-Celepar como base do desenvolvimento do portal;
- Ferramentas de apoio ao desenvolvimento;
- Ambientes computacionais específicos de desenvolvimento, homologação e produção.

1.1.4 RESPONSABILIDADE DO CLIENTE

O **CLIENTE** é responsável pela gestão do conteúdo, conforme decreto nº 4477/2009.

O **CLIENTE** deve prover a **CELEPAR** de todos os dados e informações necessários à prestação do serviço.

Em caso de necessidade de divulgar Leis, Decretos, Emendas, Resoluções e Portarias, deve-se usar o Sistema de Legislação da Casa Civil, que objetiva a centralização, busca e controle de atualizações e revogações.

Deve-se lembrar que os portais não devem ser usados como repositórios de documentos, que devem ser também armazenados em servidores de arquivos do **CLIENTE**. Em caso de documentos perenes, deve-se considerar o uso do Documentador, software de gestão

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **77aceee1db2bd8afa76cbb8f59a04ce4**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1038
Mov. 53

documental, que visa ao armazenamento e à busca de documentos. Disponibilizado pela **CELEPAR**, o Documentador pode ser integrado ao portal e conta com backup com maiores prazos de retenção.

1.1.5 RESPONSABILIDADE DA CELEPAR

A **CELEPAR** é responsável em fornecer serviços de acordo com as características e condições de prestação descritos no presente documento.

1.1.6 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS

Os seguintes itens ou atividades não são contemplados no serviço deste contrato:

- Elaboração de conteúdos;
- Desenvolvimento de e logomarcas e outros elementos de identidade visual;
- Desenvolvimento de sistemas associados ao site ou Portal.

1.2 SERVIÇO DE HOSPEDAGEM

O serviço de hospedagem de portais propõe-se a disponibilizar espaço nos servidores Web alocados no Data Center da **CELEPAR**, garantindo ao usuário final o carregamento do portal de forma rápida e confiável.

1.2.1 CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O Portal do **CLIENTE** deve ter sido desenvolvido pela **CELEPAR**, com uso do CMS-Celepar.

1.2.2 FORMA DE ATENDIMENTO

Será fornecido ao **CLIENTE** a opção de criação de endereços no domínio .pr.gov.br para atenderem as requisições do portal hospedado. Após a atribuição o portal responderá através da Internet o conteúdo previamente cadastrado na ferramenta. Para outras extensões de domínios, estes deverão ser contratados diretamente pelo **CLIENTE**.

O **CLIENTE** terá a disposição o espaço de armazenamento previamente contratado para disponibilizar ao público, conteúdos digitais levando-se em consideração a combinação do espaço de armazenamento estimado e o histórico de acessos do portal durante um ano ou na ausência desse, a sua estimativa, conforme as faixas da tabela abaixo:

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **77aceee1db2bd8afa76cbb8f59a04ce4**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1039
Mov. 53

Faixas de armazenamento (GB):	Fator multiplicador – acessos/mês (pageView)
De 0 a 20	Até 50.000 – 1
De 20,01 a 100	De 50.001 até 100.000 – 1,2
Acima de 100,01	Acima de 100.001 – 1,5

1.2.3 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

Na prestação do serviço de Hospedagem de Portais são empregados os seguintes recursos:

• Equipe técnica especializada;

• Infraestrutura de rede de comunicações provida através de switches, roteadores, serviços de DNS e Firewall para disponibilidade do serviço;

• Ferramentas de apoio a monitoração;

• Conexão à Internet dedicada (Trânsito), com alta disponibilidade de serviços de telecomunicações;

• Política de monitoramento constante do tráfego nos links de Internet e de acesso a rede corporativa;

• Suporte técnico para verificação e análise de indisponibilidade de serviços do CMS-Celepar.

1.2.4 RESPONSABILIDADE DO CLIENTE

O **CLIENTE** é responsável pela gestão do conteúdo, conforme decreto nº 4477/2009.

CLIENTE deverá comunicar previamente à **CELEPAR** qualquer circunstância previsível que possa sujeitar o serviço a uma carga de demanda não usual decorrente do aumento de utilização, sob pena de ficar a **CELEPAR** desobrigada de garantir o nível de serviço.

O **CLIENTE** deve solicitar, via ferramenta definida CELEPAR específica para esse propósito, quando da necessidade de execução de requisições de serviço, fornecendo todas as informações solicitadas pelo formulário específico.

O **CLIENTE** deve prover a **CELEPAR** de todos os dados e informações necessários à prestação do serviço.

O **CLIENTE** deve respeitar as orientações técnicas da **CELEPAR** reativas às melhores práticas de segurança da informação e atendimento a legislação vigente. Para a utilização dos serviços de gestão da segurança da informação o cliente compromete-se a:

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **77aceee1db2bd8afa76cbb8f59a04ce4**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1040
Mov. 53

- Não expor deliberadamente a rede do Estado do Paraná a riscos desnecessários ao solicitar alterações nas regras e políticas de acesso a recursos hospedados no Data Center da **CELEPAR;**
- Não utilizar recursos tecnológicos ou mecanismos paralelos visando contornar restrições de acesso estabelecidas nas soluções de segurança as áreas de administração de conteúdo do portal**;**
- Não colocar deliberadamente à prova os mecanismos de proteção estabelecidos nas soluções de segurança. Qualquer tipo de teste ou avaliação deve ser conduzido com ciência, anuência e participação da **CELEPAR**, através de contratação formal.

Em caso de necessidade de divulgar Leis, Decretos, Emendas, Resoluções e Portarias, deve-se usar o Sistema de Legislação da Casa Civil, que objetiva a centralização, busca e controle de atualizações e revogações.

Deve ser observada a necessidade do **CLIENTE** realizar gestão documental, nesse caso indica-se o uso de plataforma adequada para resguardo, recuperação e busca por indexação. A **CELEPAR** disponibiliza uma solução com esse propósito denominada Documentador, que permite a gestão e armazenamento de documentos, tendo maiores prazos para retenção e controle de temporalidade. O portal não deve ser usados como repositórios de documentos, os documentos devem sere armazenados em servidores de arquivos do **CLIENTE**.

1.2.5 RESPONSABILIDADE DA CELEPAR

A **CELEPAR** é responsável em fornecer serviços de acordo com as características e condições de prestação descritos no presente documento.

A **CELEPAR** prestará suporte técnico 24 horas x 7 dias por semana para pedidos através da Central de Atendimento.

A **CELEPAR** bloqueará o serviço imediatamente, mesmo sem o conhecimento do **CLIENTE,** caso ocorra denúncia ou constatação de que o serviço está sendo utilizado para práticas ilícitas ou desautorizadas, mesmo sem o conhecimento do **CLIENTE**. O fato será comunicando ao **CLIENTE**, para que este possa adotar medidas necessárias para evitar a possibilidade destas práticas.

A **CELEPAR** realizará cópias de segurança periódicas dos conteúdos hospedados, com frequência **diária** e retenção da cópia em **90** dias.

1.2.6 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS

Os seguintes itens ou atividades não são contemplados no serviço deste contrato:

- Hospedagem de portais desenvolvidos por terceiros e/ou pelo próprio **CLIENTE;**
- Hospedagem de componentes ou artefatos não desenvolvidos com o CMS-Celepar.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **77aceee1db2bd8afa76cbb8f59a04ce4**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1041
Mov. 53

1.3 SUSTENTAÇÃO

A Sustentação dos Portais abrange os seguintes serviços:

- Manutenção Evolutiva: inclusão de novas funcionalidades; alteração ou exclusão de requisitos originais do **CMS-Celepar**, visando adequações dos módulos ou funcionalidades a novas realidades, implementação de novos módulos, criação de procedimentos e controles; manutenções legais por conta de alteração da legislação nas esferas municipal, estadual e federal; entre outros;
- Manutenção em interface: alterações de interface dos layouts já contratados, por exemplo: fonte de letra, cores de telas, logotipos, mudança de botões na tela, mudança de posição de campos ou texto na tela; (Todas as mudanças devem ser baseadas nos padrões estabelecidos pelo item 1.1.2 - Design e Arquitetura da informação)
- Desenvolvimento de novas integrações com sistemas: A **CELEPAR** elaborará um orçamento estimativo prévio para aprovação do **CLIENTE**. O dimensionamento da demanda será realizado em horas e será especificado na solicitação do serviço:
  - O fluxo da informação: envio ou recebimento da informação aos sistemas e qual a estrutura de dados correspondente.
  - Quais informações deverão ser disponibilizadas ou consumidas no serviço a ser desenvolvido, bem como se existe alguma regra de transformação de dados a ser realizada;
  - A estrutura de dados de origem para desenvolvimento de rotinas de importação.
- Capacitação de administradores do Portal: A capacitação deverá ser solicitada mediante ordem de serviço e deverá ser destinada somente aos servidores de carreira e/ou assessores do **CLIENTE**.

1.3.1 CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

As atividades previstas visam manter as condições projetadas de operação do Portal, seja pelo trabalho de apoio aos usuários em eventuais dúvidas quanto à utilização do CMS-Celepar, manutenções corretivas e preventivas e interações entre as áreas técnicas da empresa ou de fornecedores, quando da ocorrência ou prevenção de incidentes.

Os Serviços serão realizados de segunda-feira a sexta-feira, excetuando-se feriados, no período compreendido das 08:00 às 11:30 e das 13:30 às 18:00.

A necessidade de realização dos serviços em horários diferentes dos previstos, por demandas específicas do **CLIENTE**, deverá ser negociada e acordada previamente entre as partes.

Os serviços desempenhados pela **CELEPAR** serão medidos em função da sua complexidade, considerando os entendimentos referentes prazos de execução esperados,

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **77aceee1db2bd8afa76cbb8f59a04ce4**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1042
Mov. 53

quantidade, importância do trabalho e características técnicas que possam impactar na atualização do ambiente onde é hospedado o CMS-Celepar.

1.3.2 FORMA DE ATENDIMENTO

Por solicitação de serviço para a **CELEPAR** através de abertura de chamados via Portal de solicitação de Serviços da Celepar.

1.3.3 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

Na prestação do serviço de suporte serão empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica especializada;
- Ferramentas de apoio e controle de ordem de serviços;
- Ambientes computacionais específicos de desenvolvimento, homologação e produção.

1.3.4 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

Designar um **Gestor e/ou Administrador do Portal** o qual será responsável pelas tratativas entre o **CLIENTE** e a **CELEPAR** relacionadas a operação e ao suporte técnico;

O **CLIENTE,** somente através do seu **Gestor e/ou Administrador do Portal**, deve formalizar as solicitações ou requisições, via **Portal de Serviços de Manutenção WEB**, quando da necessidade de execução de requisições de serviço, fornecendo todas as informações solicitadas pelo formulário específico;

O **CLIENTE**, após a implantação e o treinamento, deve fornecer o suporte de Nível 1 para os demais administradores do Portal.

1.3.5 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR

A **CELEPAR** é responsável em fornecer os serviços com os recursos computacionais necessários e nas condições de prestação descritos no presente documento.

A **CELEPAR** efetuará o tratamento de incidentes no regime 24 horas x 7 dias por semana para pedidos através do Portal de Serviços. As requisições de serviço serão atendidas em horário comercial por solicitações de serviço.

A **CELEPAR** prestará suporte técnico de Nível 2 para o **Gestor e/ou Administrador do Portal** por parte do **CLIENTE**. No suporte técnico de Nível 2 são incluídos o esclarecimento e orientações de regras de uso e processos suportados pelo **CMS-Celepar** bem como, a verificação de possíveis problemas em relação ao mal funcionamento ou instabilidades de operação.

A **CELEPAR** deve informar ao **CLIENTE**, com antecedência, as interrupções necessárias para a realização de ajustes técnicos ou atividades de manutenção que possam causar prejuízo

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **77aceee1db2bd8afa76cbb8f59a04ce4**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1043
Mov. 53

para a operação dos serviços. Somente serão informadas as manutenções que interfiram no funcionamento dos serviços, ficando dispensado o envio prévio de informação sobre interrupções para a realização de ajustes técnicos ou atividades de manutenção de serviços acessórios que não causem prejuízo para a operação dos serviços. As interrupções que causem prejuízo na operação dos serviços e sejam necessárias para a manutenção do **CMS-Celepar** serão realizadas em datas a serem negociadas previamente.

1.3.6 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS

No serviço de sustentação a sites e Portais não estão contemplados os seguintes serviços:

- Avaliação e/ou melhoria dos fluxos e procedimentos internos dos órgãos envolvidos;
- Compartilhamento, abertura ou cessão do código fonte da solução adotada no **CMS-Celepar**;
- Disponibilização de equipamento para a Administração do Portal;
- Disponibilização de equipe ou qualquer outro recurso humano para a administração do Portal;

Link de comunicação, ou qualquer outra forma de acesso, necessária para acesso à administração do Portal.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **77aceee1db2bd8afa76cbb8f59a04ce4**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1044
Mov. 53

2 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

A atuação da CELEPAR frente a ocorrência de incidentes e requisições, registrados pelo **CLIENTE**, obedecerá níveis de serviços de acordo com o impacto decorrente da severidade dos incidentes e conforme os horários estabelecidos de prestação de serviços, conforme relacionado a seguir.

- **Severidade Alta**: incidente de operação do sistema que cause a sua total paralisação e inviabilidade completa de operação pelos usuários;
- **Severidade Média:** incidente de operação do sistema que comprometa a utilização de uma ou mais funcionalidades consideradas críticas do sistema;
- **Severidade Baixa**: incidente de operação do sistema que impacte mais de uma funcionalidade do sistema, porém não compromete a utilização geral das funcionalidades.

Para a entendimento e aplicação do Acordo de Nível de Serviço são apresentados os seguintes conceitos:

- **Disponibilidade**: corresponde ao período de tempo em que o serviço permanece totalmente operante em todas as localidades;
-
- **Incidente**: corresponde a uma indisponibilidade total ou parcial, não planejada, ou desempenho reduzido de um serviço de TIC;
- **Requisição**: corresponde a uma demanda para utilização do serviço de TIC em sua condição normal de uso e operação;
- **Tempo de Resposta (TR)**: tempo decorrido entre o cliente registrar sua solicitação (abertura de chamado) e a **CELEPAR** responder que recebeu a solicitação de forma pessoal ou digital;
- **Tempo de Solução (TS)**: tempo decorrido entre a resposta da CELEPAR de que recebeu a solicitação de forma pessoal ou digital e a implementação da solução ou alternativa de contorno para o problema.
- **Acordo de Nível de Serviço (ANS)**: tempo acordado de Nível de Serviço estabelecido entre a **CELEPAR** e o **CLIENTE** para determinado serviço (ANS = TR + TS);
- **Meta**: Percentual de serviços da **CELEPAR** a serem prestados dentro do ANS;
- **Desempenho:** Percentual de serviços da **CELEPAR** realizados dentro do ANS.

2.1.1 TRATAMENTO DE INCIDENTES

A atuação da **CELEPAR** frente a sua ocorrência, registrados pelo **CLIENTE,** obedecerá a Acordos de Nível de Serviço – ANS conforme o impacto decorrente da severidade dos incidentes e conforme os horários estabelecidos de prestação de serviços, relacionado a seguir:

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **77aceee1db2bd8afa76cbb8f59a04ce4**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1045
Mov. 53

Severidade	Impacto	Tempo de Resposta (h) TR	Tempo de Solução (h) TS
Alta	Todo o serviço ou sistema parou de funcionar (indisponibilidade total)	**2 horas corridas**	**4 horas corridas**
Média	Apenas alguns módulos do serviço ou sistema pararam de funcionar (indisponibilidade parcial)	**2 horas úteis**	**12 horas úteis**
Baixa	Apenas alguns módulos do serviço ou sistema tiveram as funcionalidades impactadas porém não deixaram de funcionar (lentidão exagerada, desempenho reduzido)	**2 horas úteis**	**16 horas úteis**

Tabela 1 – Níveis de Severidade de Incidentes e ANS

O prazo de atendimento para os incidentes começará a contar a partir do registro da solicitação, quando a solicitação for feita dentro dos horários previstos para a prestação de serviços ou, caso contrário, a partir da primeira hora do próximo ciclo de serviço a ser iniciado. A atuação sobre os incidentes também obedecerá os horários previstos para a prestação de serviços.

Para efeito do início de atividades de atuação técnica sobre o incidente, será considerado o registro na ferramenta de gerenciamento de incidentes, que também será utilizada para a anotação da retomada da normalidade dos serviços ou de ações complementares que possam vir a ser necessárias para solução de algum problema que tenha originado o incidente.

Caso o incidente tenha origem em componentes de software e hardware que dependam de intervenções de terceiros, esta informação deverá ser registrada, bem como os encaminhamentos sendo tomados e perspectiva de normalização.

Enquanto o atendimento do chamado de incidente ou requisição estiver sob a responsabilidade de terceiros e/ou do **CLIENTE**, a contagem do tempo de atuação será pausada, retomando quando estiver sob a atuação da **CELEPAR**.

Será considerado encerrado o incidente, para fins de contabilização do ANS, o momento do reestabelecimento da disponibilidade do serviço nos termos definidos para Níveis de Severidade e ANS, independente do registro da ação e fechamento do respectivo chamado.

Na abertura de vários incidentes relacionados a mesma origem, esses são referenciados pelo primeiro, não sendo contabilizados no processo. A atribuição dessa relação é prerrogativa da **CELEPAR**, cabendo a avaliação do ANS somente para o primeiro registro do agrupamento de incidentes.

TRATAMENTO DE REQUISIÇÕES

A atuação da **CELEPAR** frente ao registro efetuado pelo **CLIENTE**, obedecerá a Acordos de Nível de Serviço – ANS conforme o tipo de requisição e conforme os horários estabelecidos de prestação de serviços, relacionado a seguir:

Tipo de Solicitação de Serviço	Tempo de Resposta (h) TR
Requisição	**2 horas úteis**

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **77aceee1db2bd8afa76cbb8f59a04ce4**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1046
Mov. 53

Tabela 2 – Solicitações de Serviço e ANS

INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA INCIDENTES E REQUISIÇÕES

	Descrição
Indicador	**Taxa de Cumprimento do ANS**
Meta a cumprir	Cumprimento de **90**% do nível de serviço para todos tipos de solicitação de serviço (Incidentes e Requisições)
Forma de acompanhamento	Relatório mensal
Faixas de ajuste no pagamento	Superior ou igual a **90%** – Pagamento integral do serviço correspondente; Entre **90%** e não inferior a **80%** – Desconto de **1%** sobre o valor mensal do serviço; Entre **80%** e não inferior a **70%** – Desconto de **2%** sobre o valor mensal do serviço; Entre **70%** e não inferior a **60%** – Desconto de **3%** sobre o valor mensal do serviço; Entre **60%** e não inferior a **50%** – Desconto de **4%** sobre o valor mensal do serviço. Abaixo de **50%** – Desconto de **5%** sobre o valor mensal do serviço.

Tabela 3 – Indicadores de Nível de Serviço e Metas para Tratamento de Incidentes e Requisições

A apuração mensal do indicador de nível de serviço para incidentes e requisições será feita com base na média aritmética das diferenças relativas de cumprimento do tempo de resposta e de solução de todos os tipos de solicitações de serviço finalizadas no mês.

TSA – Tempo Acordado para a Solicitação

TSR – Tempo Realizado para a Solicitação

DRT – Diferença Relativa dos Tempos para a Solicitação

TXC – Taxa de Cumprimento do Indicador

DRT = se >= 0 (TSR – TSA)/TSA * 100, senão = 0 (%)

TXC = 1 – MEDIA (DRT(1), DRT(2), …, DRT(x)) (%)

Quaisquer atrasos que venham ocorrer por razões fora do controle direto da **CELEPAR**, tais como desastres naturais/não naturais ou procedimentos que interfiram em rede de telecomunicações e/ou energia elétrica fora dos limites da empresa, indisponibilidade de reposição junto a fornecedores, eventos de causas sociais e sanitárias, como isolamento social, bloqueios (lockdown), greve, pandemia serão comunicados e justificados, não ensejando a aplicação de glosas decorrentes desses atrasos.

2.1.2 INDICADORES PARA DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

Para a apuração mensal da disponibilidade do serviço há que se levar em conta o tempo gasto em manutenções programadas e correções, devendo este ser este descontado do Tempo Total de Indisponibilidade (TTI), que é calculado por meio da fórmula:

TTI = TIS – TPP, onde:

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **77aceee1db2bd8afa76cbb8f59a04ce4**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1047
Mov. 53

TIS = Tempo de Indisponibilidade do Serviço, que corresponde ao tempo total dos atendimentos dos incidentes durante o período aferido (medido por meio da ferramenta de ITSM e não pelas ferramentas de monitoramento da **CELEPAR**). (medido em horas).

TPP = Tempo das Paradas Programadas, comunicado e aprovado pelo Cliente e registrado na ferramenta de ITSM, por meio do Processo de Mudança. (medido em horas).

Uma vez aferido o **TTI**, é possível calcular a Disponibilidade do Serviço (**DS**), utilizando a fórmula a seguir:

DS = (TDC – TTI)/TDC * 100 (%)

Onde:

TDC = Tempo de Disponibilidade Contratada (medido em horas)

TTI = Tempo Total de Indisponibilidade

Não serão considerados na contabilização do Tempo Total de Indisponibilidade (**TTI**) os seguintes eventos:

- Indisponibilidade ocasionada por demanda excedente à volumetria contratada;
- Indisponibilidade dos serviços externos ao Ambiente Computacional fornecido pela **CELEPAR**, ou seja: falhas ou quedas de serviços de telecomunicações, serviços de rede de computadores e infraestrutura não fornecidos pela **CELEPAR**;
- Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de ordem judicial.

O Acordo de Níveis de Serviço – ANS estabelece os seguintes índices de disponibilidade do serviço, apurados mediante relatórios mensais, no mês civil, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados nacionais, no horário entre **7h00 e 19h00**, e correspondentes descontos.

	Descrição
Indicador	**Taxa de Disponibilidade de Serviço - DS**
Meta a cumprir	Disponibilidade superior ou igual a **99%**
Forma de acompanhamento	Relatório mensal
Faixas de ajuste no pagamento	Superior ou igual a **99%** – Pagamento integral do serviço correspondente; Entre **99%** e não inferior a **98%** – Desconto de **1%** sobre o valor mensal do serviço; Entre **98%** e não inferior a **97%** – Desconto de **2%** sobre o valor mensal do serviço; Entre **97%** e não inferior a **96%** – Desconto de **3%** sobre o valor mensal do serviço; Entre **96%** e não inferior a **95%** – Desconto de **4%** sobre o valor mensal do serviço. Abaixo de 95**%** – Desconto de **5%** sobre o valor mensal do serviço.

Tabela 3 – Indicadores de Nível de Serviço e Metas para Disponibilidade

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **77aceee1db2bd8afa76cbb8f59a04ce4**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1048
Mov. 53

3 DISPONIBILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

O desenvolvimento dos portais deverá se realizar através do **Plano de Execução,** estabelecido no item 1.1.2.

O serviço de hospedagem do portal se dará através da cobrança do faixa de armazenamento multiplicado pela faixa em que se encontra a quantidade de visualização que o portal possui, conforme tabela do item 1.2.2. Estão inclusos no serviço de hospedagem o monitoramento e backup com retenção de **90** dias.

Os serviços de desenvolvimento de portais e sustentação se darão através do faturamento das horas despendidas pelo corpo técnico da **CELEPAR**.

4 LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços são prestados de forma centralizada, utilizando infraestrutura e sistemas no Data Center do Estado, administrado e mantido pela **CELEPAR**. As exceções deverão ser tratadas como objeto separado.

5 HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os regimes de prestação dos diversos serviços previstos neste contrato estão relacionados à criticidade dos Sistemas de Informações envolvidos. Desta forma, a **CELEPAR** oferece os seguintes regimes de prestação de serviço:

REGIME INTEGRAL: Operação dos sistemas no Data Center **CELEPAR** no padrão de 24 horas x 7 dias por semana, salvo a necessidade de janelas de interrupção previamente negociadas com o **CLIENTE**.

REGIME COMERCIAL: Tratamento de solicitações (Incidentes e Requisições), registradas pelo **CLIENTE** ou incidentes detectados pela **CELEPAR**, no padrão de 8 horas x 5 dias por semana, dentro do horário das 08:00 às 11:30 e das 13:30 às 18:00, de segunda a sexta-feira (exceto feriados).

Serviço	Regime de serviço prestado
1.1. Desenvolvimento de Portal Internet	COMERCIAL
1.2. Serviço de Hospedagem de Portais	INTEGRAL
1.3. Serviço de Sustentação	COMERCIAL

6 VOLUMES CONTRATADOS

Serviço	Unidade	Quantidade estimada mensal
Desenvolvimento de Portal Internet	Hora	Até 15h

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **77aceee1db2bd8afa76cbb8f59a04ce4**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1049
Mov. 53

CATÁLOGO DE SERVIÇOS – CELEPAR
SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO, HOSPEDAGEM E SUSTENTAÇÃO A PORTAIS
ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

Serviço	Unidade	Quantidade estimada mensal
Serviço de Hospedagem de Portais	Portal	8
Sustentação	Hora	até 15h

6.1 RELAÇÃO DOS PORTAIS DO CLIENTE

APPANET	https://www.appanet.pr.gov.br
PORTOS PARANA	https://www.portosdoparana.pr.gov.br
AQUI TEM PORTO	https://www.aquitemporto.pr.gov.br

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **77aceee1db2bd8afa76cbb8f59a04ce4**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1050
Mov. 54

1 SUMÁRIO

Os serviços de Gestão de Ambientes de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) visam garantir a segurança da informação, a disponibilidade e funcionamento adequado do ambiente de TIC do **Administração dos Portos de Paranaguá e Antonina - APPA (CLIENTE)** por meio de boas práticas na administração do ambiente e suporte tecnológico. Para tal, é realizado de forma contínua o acompanhamento e monitoramento dos serviços prestados objetivando agregar valor ao cliente.

Entende-se por Ambiente de TIC a estrutura composta pela rede lógica, ativos de rede, servidores e serviços de rede, estações de trabalho, softwares e periféricos. Esta estrutura pode estar localizada nos prédios ou instalações do **CLIENTE** e/ou da **CELEPAR**.

Os serviços que fazem parte dos Serviços de Gestão de Ambientes de TIC estão relacionados a seguir:

- ADMINISTRAÇÃO E SUPORTE DE AMBIENTES DE TIC;
- MELHORIA CONTÍNUA DE AMBIENTES DE TIC.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **d5a5f2a388075fcd86bf8ae367bf466f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1051
Mov. 54

2 ADMINISTRAÇÃO E SUPORTE DE AMBIENTES DE TIC

Os serviços de Administração e Suporte de Ambientes de TIC compreendem a atuação nas seguintes áreas:

- Administração de Ambientes;
- Serviços Integrados de Suporte aos Usuários;
- Supervisão de Equipe e Serviços.

2.1 ADMINISTRAÇÃO DE AMBIENTES

O serviço de Administração de Ambientes compreende o planejamento, gerenciamento e o monitoramento do Ambiente de TIC, buscando constantemente a aplicação de boas práticas e o uso otimizado dos recursos e visando garantir a segurança da informação, a disponibilidade e funcionamento adequado do ambiente.

As principais atividades que compõem este serviço são:

- Instalação, administração, manutenção, suporte e desativação de servidores com e sistemas operacionais suportados Linux;
- Instalação, administração, manutenção, suporte e desativação de serviços de rede, nos sistemas operacionais suportados sendo eles:
    - Controlador de domínio;
    - DHCP;
    - DNS;
    - Servidor de Arquivos;
    - Proxy.
- Realização de ações a fim de garantir a disponibilidade dos serviços de rede e sistemas operacionais suportados, sendo elas:
    - Monitoramento de disponibilidade e análise de desempenho;
    - Aplicação de atualizações de segurança;
    - Diagnóstico e aplicação de solução preventiva ou corretiva;
    - Instalação de ferramentas, softwares ou aplicações necessárias ao adequado funcionamento dos serviços de rede;
    - Definição das políticas de cópia de segurança (backup) e a tomada de providências para implementação, bem como reavaliação periódica das

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **d5a5f2a388075fcd86bf8ae367bf466f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1052
Mov. 54

rotinas de backup implementadas, todas ações formalmente aprovadas pelo **CLIENTE**;

- Documentação dos servidores e serviços de rede em produção;

- Análise contínua do Ambiente de TIC para proposição de melhorias ou otimização dos recursos de hardware e software;
- Documentação e manutenção de procedimentos operacionais visando atender as necessidades documentais e de gestão do ambiente;
- Instalação e substituição de estações de trabalho individualmente, em função de manutenção;
- Criação, manutenção e suporte de imagens para estações de trabalho baseadas nos sistemas operacionais suportados. **2.2.2 LISTA DE SOFTWARES SUPORTADOS**;
- Monitoramento (sob demanda) do tráfego de rede e internet;
- Gerenciamento das contas de usuários:
  - Criação, alteração, desativação e exclusão de contas de usuário;
  - Criação, alteração, desativação e exclusão de grupos de usuários;
  - Definição e administração dos grupos de usuários para atribuição das permissões de acesso a recursos de rede;
  - Configuração e administração de políticas de acesso.
- Gerenciamento do Servidor de Arquivos (File Server):
  - Criação, alteração e exclusão de pastas e arquivos na estrutura de diretórios no servidor;
  - Atribuição de nível de acesso (somente leitura, leitura e edição, ou nenhum) aos conteúdos, arquivos e pastas armazenados, para cada grupo de usuários ou usuários.
- Gerenciamento dos serviços de impressão (Print Server):
  - Instalação, alteração e remoção lógica de impressoras no servidor;
  - Compartilhamento de impressoras de rede;
  - Gerenciamento de filas de impressão.
- Apoio junto a outras áreas da **CELEPAR** ou fornecedores de modo a viabilizar a instalação e testes de equipamentos e soluções que visam a melhoria do ambiente de TIC;

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **d5a5f2a388075fcd86bf8ae367bf466f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1053
Mov. 54

2.1.1 LIMITES E RESTRIÇÕES

Os Serviços de Administração de Ambiente não incluem:

- Instalação, administração, manutenção e suporte em soluções, aplicações (cliente/servidor ou web), sistemas de informação, banco de dados ou qualquer outra ferramenta ou software necessário ao funcionamento desses;
- Instalação, administração, manutenção e suporte de soluções, aplicações, ferramentas ou softwares relacionados a administração do ambiente que não possuam o licenciamento ou documentação necessária para realização de procedimentos;
- Instalação, administração, configuração e suporte a servidores de rede físicos ou equipamento com função análoga fora do ambiente de Data Center da **CELEPAR**, a não ser por vontade ou recomendação da própria **CELEPAR** para melhorar a qualidade dos serviços prestados ao **CLIENTE**;
- Instalação, administração, manutenção e suporte em soluções de virtualização de servidores;
- Instalação, manutenção e suporte da infraestrutura física de rede ou elétrica do **CLIENTE** ou quaisquer outras complementares, tais como, equipamentos de relógio de ponto, câmeras ou infraestrutura de CFTV, entre outros;
- Instalação e substituição de estações de trabalho em lote, decorrente da modernização do parque instalado;
- Gestão compartilhada do ambiente de TIC junto a equipes de TI do **CLIENTE;**
- Compartilhamento de credencial de acesso ou permissão de acesso de administrador aos sistemas, serviços e ferramentas utilizadas pela **CELEPAR** na administração do ambiente a TI do **CLIENTE**;
- Gestão de credenciais de acesso a soluções, sistemas, aplicações, serviços e ferramentas destinadas ao negócio do **CLIENTE;**
- Fornecimento de sistemas para gerenciamento do ambiente;
- Serviços de manutenção e suporte à hardware;
- Fornecimento de materiais (equipamentos, peças e licenças) necessários à execução/manutenção dos serviços;
- Fornecimento e serviços de logística, embalagem e transporte para movimentação de equipamentos, mobiliários e afins;
- Atuação para contorno de restrições técnicas relativas a incompatibilidades entre o hardware e softwares de terceiros e sistemas operacionais.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **d5a5f2a388075fcd86bf8ae367bf466f**

PROTOCOLO
Fls. 1054
Mov. 54
INTEGRADO DO ESTADO

2.2 SERVIÇOS INTEGRADOS DE SUPORTE A USUÁRIOS

Os Serviços Integrados de Suporte a Usuários provêm o atendimento ao usuário final em todas suas necessidades de TIC, no âmbito da estação de trabalho (software e hardware) e periféricos.

As principais atividades que compõem este serviço estão descritas abaixo:

- Suporte Técnico
  - Orientação técnica aos usuários em situações diárias relacionadas ao uso do ambiente de TIC (Tecnologia de Informação e Comunicação), disponibilizadas ou mantidas pela **CELEPAR**;
  - Apoio na instalação, configuração e suporte a softwares, sistemas e aplicativos em geral, desde que em conformidade com o item **2.2.2 LISTA DE SOFTWARES SUPORTADOS**;
  - Apoio na instalação, configuração e suporte de periféricos como impressoras, escâneres, leitores biométricos e de código de barras entre outros tipos de periféricos comuns no mercado desde que disponíveis os softwares (drivers) compatíveis com os sistemas operacionais existentes no ambiente;
  - Apoio na utilização e compartilhamento de recursos em redes locais (LAN) em estações de trabalho;
  - Realização de ações para restabelecer o funcionamento do sistema operacional, softwares e/ou sistemas em caso de falha, desde que não contraditórias com o disposto no item **2.2.1 LIMITES E RESTRIÇÕES** deste serviço;
- Administração da estação de trabalho (em conformidade com o item **2.2.2 LISTA DE SOFTWARES SUPORTADOS),** tendo como atividades principais:
  - Manter o inventário de hardware e software atualizado;
  - Manter o antivírus corporativo funcional e com as vacinas atualizadas;
  - Aplicar as atualizações de segurança do sistema operacional.

2.2.1 LIMITES E RESTRIÇÕES

Os **Serviços Integrados de Suporte a Usuários** não incluem:

- Fornecimento de materiais (equipamentos e peças) necessários à execução dos serviços;
- Fornecimento de licenças de software;
- Execução de serviços de monitoramento, suporte e manutenções relativas à:

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **d5a5f2a388075fcd86bf8ae367bf466f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1055
Mov. 54

- Infraestrutura física de rede (racks, equipamentos, cabeamento e terminações de rede);
- Infraestrutura elétrica ou eletrônica, em qualquer equipamento, ou na própria rede de alimentação elétrica;
- Equipamentos inativos, sem conectividade, obsoletos, expostos a intempéries, em condições precárias de uso e equipamentos de tecnologia específica (ex.: plotters, videoconferência);

- Manutenção e suporte ao hardware de impressoras ou serviços de impressão e troca ou substituição de toner;
- Implantação, configuração, gestão, manutenção e suporte a redes sem fio (WiFi);
- Instalação, configuração, manutenção ou suporte a equipamentos como relógio ponto, câmeras ou infraestrutura de CFTV, SmartTVs, smartphones e tablets;
- Fornecimento e serviços de logística, embalagem e transporte para movimentação de equipamentos, mobiliários e afins;
- Realização de cópias de segurança ou recuperação de dados armazenados em estações de trabalho, smartphones, tablets ou qualquer dispositivo similar.
- Escopo de atendimento aos usuários limitado aos softwares e tecnologias indicados nesse documento no item **2.2.2 LISTA DE SOFTWARES SUPORTADOS**;
- Instruções de uso e operação aos sistemas e aplicações mantidos pela **CELEPAR;**
- O suporte aos sistemas e aplicações mantidas pela **CELEPAR** está limitado a identificação de falhas na conexão da estação de trabalho, problemas com o software utilizado para navegação na internet, falhas de acesso e disponibilidade do sistema ou aplicação;
- Prestação de suporte técnico em eventos (ex. Feira de Serviços, Mutirões, Festividades, Atividades de Governo), mesmo aqueles realizados nas localidades de abrangência deste instrumento.
- Operação de equipamentos de projeção ou transmissão de áudio e vídeo em auditórios, salas ou qualquer outro espaço similar.
- Operação de estação de trabalho ou equipamento similar no apoio de reuniões e apresentações.

Qualquer esforço realizado pelas equipes da **CELEPAR**, no sentido de apoiar o **CLIENTE** em suas necessidades de tecnologia não torna a **CELEPAR** responsável por quaisquer ônus decorrente do uso, ou mesmo, responsável por dar sustentação ao

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **d5a5f2a388075fcd86bf8ae367bf466f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1056
Mov. 54

emprego de tal tecnologia em qualquer outra oportunidade, caracterizando mera liberalidade por parte da **CELEPAR**.

Limita a intervenção técnica por parte da **CELEPAR** aos equipamentos que sejam de propriedade do **CLIENTE** ou ainda aqueles locados, em comodato ou sob sua responsabilidade, que estejam disponíveis nos locais indicados para prestação do serviço e constem no item **2.13 CAPACIDADE CONTRATADA**, Tabela 4 – Informações e Quantitativos – **CLIENTE**. A instalação, configuração, manutenção e suporte a equipamentos ou dispositivos particulares não será realizada.

A responsabilidade pela gestão dos atendimentos e comunicação dos serviços contratados e/ou realizados por terceiros, ainda que relacionados ao ambiente de TIC, é de inteira responsabilidade do **CLIENTE**, cabendo a **CELEPAR** comunicar ao gestor de TIC do **CLIENTE** quando da existência de falhas que impactam no funcionamento do ambiente de TIC.

Limita a intervenção técnica por parte da **CELEPAR** à observância das restrições técnicas relativas à compatibilidade entre o software (driver) do periférico e o sistema operacional da estação de trabalho onde será instalado.

Limita a intervenção técnica por parte da **CELEPAR** à configuração dos periféricos pertencentes ou em uso pelo **CLIENTE**, que possuam documentação técnica necessária à instalação ou configuração e que dispõem do software necessário (drivers).

Limita-se a intervenção técnica (instalação e configuração) por parte da **CELEPAR**, aos softwares pertencentes ou em uso pelo **CLIENTE**, que possuam o devido licenciamento e a documentação necessária para realização do procedimento.

As versões dos softwares informados no item **2.2.2 LISTA DE SOFTWARES SUPORTADOS** poderão ser substituídas por novas versões disponibilizadas pelo fabricante ou fornecedor ou ainda ter seu suporte descontinuado pela **CELEPAR** no caso do produto ou sistema não ser mais mantido ou suportado pelo seu fabricante.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **d5a5f2a388075fcd86bf8ae367bf466f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1057
Mov. 54

2.2.2 LISTA DE SOFTWARES SUPORTADOS

A relação de softwares suportados para a prestação dos Serviços Integrados de Suporte aos Usuários é a seguinte:

Fornecedor	Tipo	Nome	Versões
Microsoft Corp.	Sistema Operacional	Microsoft Windows	8 e 10
Microsoft Corp.	Suíte de Escritório	Microsoft Office	2010 e 2013 ou superiores
Microsoft Corp.	Navegador Internet	Internet Explorer	11.0.40 ou superior
Document Foundation	Suíte de Escritório	LibreOffice	5.3 ou Superior
Google Inc.	Navegador Internet	Google Chrome	55.0 ou Superior
Mozilla Foundation	Navegador Internet	Mozilla Firefox	53.0 ou Superior
Kaspersky	Antivírus	Kaspersky Lab	10.5.0 ou Superior
Adobe	Leitor de PDF	Acrobat Reader	15.023 ou Superior
Comunidade OCS	Software de Inventário	OCS Inventory NG Agent	2.1.1 ou Superior
CELEPAR	Email Corporativo	Expresso Livre	2.2.6 ou Superior
CELEPAR	Gestor de Diretório	Expresso Admin	1.2 ou Superior
Comunidade	Emulador de Terminal	PW3270	5.0 ou Superior
Canonical	Sistema Operacional	Ubuntu	16.04 LTS ou superior
Debian	Sistema Operacional	Debian	Jessie (8) ou superior
CELEPAR	Certificado Digital		
CELEPAR/SEAP	Gestão de pessoal e folha de pagamento	META4	

Tabela 1 – Lista de Softwares Suportados

Além da lista de softwares suportados apresentados acima, os Serviços Integrados de Suporte aos Usuários prevê suporte aos produtos listados no **Serviço de Comunicação e Armazenamento em Nuvem** também provido, de forma contínua, pela **CELEPAR**, quando contratado pelo **CLIENTE**.

O suporte aos sistemas listados acima fica limitado a verificação de disponibilidade e registro de incidentes e requisições, ficando sob responsabilidade do **CLIENTE** a manipulação dos dados dentro dos sistemas.

O suporte ao ambiente de TIC onde se utilizam sistemas, soluções e infraestrutura de terceiros será realizado enquanto o **CLIENTE** mantiver contrato de garantia, suporte e manutenção com o terceiro, ficando a **CELEPAR** responsável pelo registro e escalonamento dos incidentes e requisições nestes ambientes à área gestora de TIC do **CLIENTE**.

Permissões dentro dos sistemas de gestão de acessos e segurança são de responsabilidade do **CLIENTE**, cabendo a **CELEPAR** o registro do pedido dos usuários e o escalonamento às áreas responsáveis.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **d5a5f2a388075fcd86bf8ae367bf466f**

PROTOCOLO
Fls. 1058
Mov. 54
INTEGRADO DO ESTADO

2.3 SUPERVISÃO DE EQUIPE E SERVIÇOS

O preposto da **CELEPAR** fará a gestão dos serviços contratados, monitorando e avaliando continuamente os resultados da prestação do serviço objetivando o cumprimento do nível de serviço contratado e prezando por entregas que agregam valor ao cliente.

2.3.1 LIMITES E RESTRIÇÕES

Limita-se à gestão da equipe de atendimento da **CELEPAR** e a gestão dos serviços descritos neste contrato.

A supervisão de equipe e serviços não é exclusiva ao **CLIENTE**.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **d5a5f2a388075fcd86bf8ae367bf466f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1059
Mov. 54

2.4 CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Para prestação do serviço algumas condições deverão ser atendidas pelo **CLIENTE**:

- Fornecimento de informações, com base em formulário a ser disponibilizado pela CELEPAR, relativas ao ambiente a ser administrado e/ou suportado para adequada análise de viabilidade, definição de escopo, complexidade e dimensionamento dos recursos necessários a prestação dos serviços;
- Disponibilização de espaço físico adequado à **CELEPAR** para a prestação do serviço durante a vigência do contrato, que atendam as exigências e normas vigentes do SESMT – Segurança do Trabalho nos locais onde os serviços serão realizados;
- Todo acionamento deverá ser realizado a partir do registro de solicitação em sistema disponibilizado pela **CELEPAR**;
- Fornecer informações que sejam necessárias para a prestação dos serviços, sempre que solicitadas pela **CELEPAR**, relativas ao Ambiente de TIC do **CLIENTE** ou de seus usuários;
- Disponibilizar os recursos necessários, indicados pelo **CELEPAR**, para a viabilização dos serviços;
- Informar previamente o preposto da **CELEPAR** quando das alterações e projetos relacionados ao Ambiente de TIC do **CLIENTE** a fim de avaliarmos os impactos na prestação do serviço;
- Fornecer à **CELEPAR** informações sobre licenças de software contratadas e instaladas no Ambiente de TIC do **CLIENTE**;
- Seguir as recomendações técnicas elaboradas pela equipe da **CELEPAR** no tocante aos serviços sob responsabilidade ou disponibilizados pela **CELEPAR**;
- Acesso identificado às áreas do **CLIENTE**, onde os serviços serão realizados;
- Garantir a segurança e as condições necessárias nos locais onde os serviços serão realizados;
- Não está prevista na prestação do serviço a alocação de mão de obra seja de analistas, técnicos ou estagiários, substituição de equipe em período de férias e ou ausências;
- Serviço disponível para clientes localizados no estado do Paraná.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **d5a5f2a388075fcd86bf8ae367bf466f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1060
Mov. 54

2.5 FORMA DE ATENDIMENTO

As atividades de administração e manutenção do ambiente serão realizadas regularmente pela equipe responsável.

Todo atendimento à incidentes e/ou requisições será realizado a partir do registro de solicitação feito pelo **CLIENTE**, em sistema disponibilizado pela **CELEPAR**.

2.5.1 CARACTERÍSTICAS DO ATENDIMENTO

Para dar vazão as solicitações de serviço, sugere-se que o atendimento siga a sequência apresentada abaixo.

2.5.2 ATENDIMENTO AUTOMATIZADO

Prestação do serviço sem interferência humana. O cliente será direcionado através de URA, robô, autoatendimento ou autodiagnóstico para que tenha sua solicitação atendida. A **CELEPAR** disponibilizará este serviço aos ambientes conforme viabilidade de execução.

2.5.3 ATENDIMENTO REMOTO

Prestação do serviço via ligação telefônica ou acesso remoto por meio de ferramentas específicas para este fim.

2.5.4 ATENDIMENTO PRESENCIAL

Prestação do serviço a ser realizado de forma presencial, com o deslocamento de equipe até o local para resolução da solicitação quando da impossibilidade de atendimento automatizado ou remoto.

2.5.5 LOCALIDADES DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

As localidades vinculadas ao cliente serão atendidas nos locais indicados para prestação do serviço item **2.10 LOCALIDADES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO** e constem no item **2.13 CAPACIDADE CONTRATADA**, Tabela 4 – Informações e Quantitativos – **CLIENTE**.

2.6 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

São empregados os seguintes recursos para a prestação do serviço:

- Gestor técnico especializado;
- Equipe técnica especializada para execução dos serviços;
- Aplicações de registro, acompanhamento e melhoria dos processos de atendimento;

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **d5a5f2a388075fcd86bf8ae367bf466f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1061
Mov. 54

- Ferramentas de monitoramento e apoio a gestão;
- Ferramentas de apoio na execução dos serviços.

2.7 REGISTRO DE SOLICITAÇÃO

Todo atendimento será realizado a partir de solicitação registrada diretamente pelo **CLIENTE** por meio do sistema disponibilizado pela **CELEPAR**.

Para efeito da contabilização de tempo da atuação técnica sobre a solicitação, será considerado o registro no sistema disponibilizado pela **CELEPAR**, que também será utilizado para a anotação das ações complementares que possam vir a ser necessárias.

2.8 CONTROLE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS – PLANEJAMENTO DA OPERAÇÃO DOS SERVIÇOS E MONITORAMENTO DOS PROCESSOS

A **CELEPAR** utiliza instrumentos de acompanhamento da operação do serviço, gestão de incidentes e requisições, gestão de mudança ou descontinuidade do serviço/processo, bem como instrumentos para o monitoramento e avaliação.

2.8.1 CHECKLIST

Ferramenta de apoio utilizada pelas equipes de prestação dos serviços no Ambiente de TIC do **CLIENTE**, que tem como objetivo orientar as ações das equipes a fim de garantir a adequada administração do ambiente.

2.8.2 CONFORMIDADE DE AMBIENTE (AUDITORIA)

Processo baseado em padrões de gerenciamento definidos pela **CELEPAR** segundo critérios qualitativos no que diz respeito a boas práticas. Da execução deste processo resultam informações relacionadas a situação de momento do Ambiente de TIC que tem como objetivo orientar as ações que se fazem necessárias de modo a garantir a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados pela **CELEPAR,** bem como da melhoria do próprio ambiente de TIC como um todo.

2.8.3 FERRAMENTAS

A **CELEPAR** poderá utilizar, nos moldes propostos neste Serviço de Gestão de Ambientes de TIC, ferramentas que possibilitem a gestão e operação dos serviços, sendo elas:

- Ferramenta de registro e acompanhamento de solicitações;
- Ferramenta para controle de inventário;
- Ferramenta para gestão do parque;

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **d5a5f2a388075fcd86bf8ae367bf466f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1062
Mov. 54

- Ferramenta para monitoramento de ativos de rede;
- Ferramenta para atendimento remoto;
- Ferramenta para deploy;
- Solução de proteção contra software malicioso.

2.9 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Considerando o escopo de atuação previsto, a complexidade do ambiente e o grau de envolvimento, os atendimentos serão classificados nos seguintes acordos de nível de serviço:

Tipo de Solicitação de Serviço	Tempo de Resposta
Incidente	3 horas úteis
Requisição	3 horas úteis
Atendimentos Emergenciais (fora de horário normal)	**Início do atendimento** em até 2 horas corridas, dentro do período de atendimento emergencial (**conforme Item 2.12**), após abertura de chamado ou identificação do incidente, com ação ininterrupta até solução ou contorno para o problema.

Tabela 2 – Acordo de Nível de Serviço

Definições:

- Tempo de Resposta: corresponde ao tempo decorrido desde a abertura do chamado até 1º contato pela equipe de suporte;
- Incidente: é um tipo de solicitação de serviço que corresponde a uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI;
- Requisição: é um tipo de solicitação de serviço que corresponde a execução de um serviço padronizado, que pode ser o fornecimento de informações, mudança padronizada ou o acesso a um serviço de TIC.

O prazo de atendimento começa a contar a partir da abertura da solicitação quando esta for feita dentro dos horários previstos, caso contrário, a partir da primeira hora do próximo ciclo.

Caso a solicitação necessite de reclassificação o prazo de atendimento passará a valer a partir da reclassificação.

Solicitações que não dependam exclusivamente dos esforços das equipes de atendimento da **CELEPAR** (remoto ou presencial), dentro do seu escopo de atuação, ou ainda, que necessitem de qualquer outro procedimento e/ou recurso, incluindo autorizações e outros trâmites burocráticos, para possibilitar a realização do atendimento, não terão seu tempo contabilizado para efeito de nível de serviço.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **d5a5f2a388075fcd86bf8ae367bf466f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1063
Mov. 54

O nível de serviço poderá ser complementado quando um serviço depender de outras requisições que serão atendidas por outras instâncias da **CELEPAR**.

A resolução de problemas que envolvam ativos com as características relacionadas abaixo, não terão seu tempo de atendimento contabilizado para efeito de mensuração do nível de serviço.

- Servidores físicos ou virtuais, que disponibilizem serviços e que estejam hospedados fora dos limites do Data Center da **CELEPAR**;
- Estações de trabalho com sistema operacional descontinuado pelo fabricante ou não suportado pela **CELEPAR**, fora do padrão (configurações) definido pela **CELEPAR**, com software não licenciado (cópia não autorizada), obsoleta e sem garantia e/ou sem contrato de manutenção;
- Periféricos sem garantia e/ou sem contrato de manutenção;
- Equipamentos de rede sem garantia ou contrato de manutenção;
- Soluções, aplicações, sistemas ou ferramentas do cliente ou terceiros sem suporte do fabricante ou do desenvolvedor;
- Cabeamento estruturado sem padrão de organização e/ou saturado.

O detalhamento do cumprimento de nível de serviço bem como as faixas de ajuste de pagamento estão descritos na tabela a seguir:

	Descrição
Indicador	Taxa de cumprimento do Tempo de Resposta
Meta a cumprir	Cumprimento de 75% do nível de serviço para todos tipos de solicitação de serviço
Forma de acompanhamento	Relatório mensal
Mecanismo de cálculo	Média de cumprimento de nível de serviço de todos os tipos de solicitações de serviço A taxa de cumprimento é obtida a partir da relação da quantidade de solicitações atendidas no prazo pelo total das solicitações atendidas. (%cumprimento=solicitações atendidas no prazo/total de solicitações atendidas) Taxa de cumprimento=Média aritmética dos percentuais de cumprimento do nível de serviço de incidente, requisição e requisição presencial no interior que tenham sido acionados no período
Faixas de ajuste no pagamento	Superior ou igual a 75% – Pagamento integral do serviço correspondente; Entre 70% e inferior a 75% – Pagamento integral do serviço correspondente, com advertência; Entre 60% e inferior a 70% – Glosa de 1% sobre o valor do serviço correspondente; Entre 50% e inferior a 60% – Glosa de 2% sobre o valor do serviço correspondente; Abaixo de 50% – Glosa de 3% sobre o valor do serviço correspondente.

Tabela 3 – Indicadores de cumprimento

Quaisquer atrasos que venham ocorrer por razões fora do controle direto da **CELEPAR**, tais como desastres naturais/não naturais ou procedimentos que interfiram em rede de telecomunicações e/ou energia elétrica fora dos limites da **CELEPAR**,

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **d5a5f2a388075fcd86bf8ae367bf466f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1064
Mov. 54

indisponibilidade de reposição junto a fornecedores, eventos de causas sociais e sanitárias, como isolamento social, bloqueios (lockdown), greve, pandemia serão comunicados e justificados, não ensejando a aplicação de glosas decorrentes desses atrasos.

2.10 LOCALIDADES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

O atendimento, quando necessário, será realizado nas localidades do **CLIENTE** listadas abaixo. Se houver mudança no local de prestação de serviço (que tenham impacto no Ambiente de TIC ou na prestação de serviço) a **CELEPAR**, deverá ser informada previamente.

ITEM	LOCALIDADE	ENDEREÇO
1	APPA – Paranaguá	Avenida Ayrton Senna da Silva, 161 - D. Pedro II 83.203-800 - Paranaguá - PR
2	APPA - Antonina	Avenida Conde Matarazzo, 2500 83.370-000 - Antonina - PR

Tabela 4 – Localidades de Prestação de Serviço

2.11 HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O serviço padrão estará disponível de segunda-feira a sexta-feira, excetuando-se feriados nacionais, estaduais ou municipais, no período compreendido das 08h00 às 11h30 e das 13h30 às 18h00, na modalidade 8x5 próximo dia útil.

Fora do horário padrão, a **CELEPAR** disponibilizará ao **CLIENTE** a possibilidade de acionamento de equipe de atendimento para resolução de demanda caracterizada como emergencial por meio de atendimento emergencial.

2.12 ATENDIMENTO EMERGENCIAL

Entende-se por demanda emergencial aquela que caracteriza parada total ou interrupção na disponibilidade do ambiente de TIC.

Na Capital o atendimento emergencial poderá ser realizado das 19h00 às 07h00 de segunda-feira a sexta-feira e durante as 24 horas aos sábados, domingos e feriados.

No interior do Estado o atendimento emergencial poderá ser realizado das 19h00 às 22h00 de segunda-feira a sexta-feira e das 07h00 às 22h00 aos sábados, domingos e feriados.

O acionamento da demanda emergencial deverá ser solicitado exclusivamente por meio da Central de Atendimento **CELEPAR**. Esta modalidade é disponibilizada a todos os clientes em diferentes locais, portanto o atendimento se dará por ordem de acionamento.

O nível de serviço às demandas emergenciais seguirá as condições do nível de serviço estabelecido em contrato.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **d5a5f2a388075fcd86bf8ae367bf466f**

PROTOCOLO
Fls. 1065
Mov. 54
INTEGRADO DO ESTADO

2.13 CAPACIDADE CONTRATADA

Os serviços de Gestão de Ambiente de TIC visam prover serviços contínuos de alta disponibilidade para o Ambiente de TIC do **CLIENTE** por meio da administração do ambiente de TIC e suporte ao usuário com cobertura mensal.

O dimensionamento de capacidade para a prestação dos serviços aqui propostos pela **CELEPAR** é baseado em métricas de demanda a serem atendidas, sendo o Ambiente de TIC do CLIENTE a referência.

Ficam estabelecidos como limites, os quantitativos e métricas apresentados na Tabela 4 – Informações e Quantitativos – **CLIENTE** – que registra número de usuários, estações, periféricos, serviços, servidores e localidades.

Informações consolidadas sobre os Ambientes de TIC do **CLIENTE** são apresentadas, no quadro a seguir, para efeito de caracterização:

ADMINISTRAÇÃO E SUPORTE DE AMBIENTES DE TIC	
Quantidade de usuários	1.200
Quantidade de estações de trabalho	600
Quantidade de periféricos (impressoras, escâneres, leitores biométricos/código de barras, aparelhos telefônicos IP)	100
Quantidade de serviços de rede administrados no ambiente do cliente	6
Quantidade de serviços de rede administrados no ambiente Data Center da CELEPAR	7
Quantidade de servidores administrados no ambiente do cliente	22
Quantidade de servidores administrados no ambiente Data Center da CELEPAR	80
Quantidade de localidades atendidas	2

Tabela 5 – Informações e Quantitativos para a Administração e Suporte de Ambientes de TIC

Ficam também estabelecidos como limite as localidades indicadas pelo **CLIENTE** e relacionadas no item **2.10 LOCALIDADES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**.

Estes limites visam garantir que a capacidade de recursos disponibilizados pela **CELEPAR** atenda a demanda de prestação do serviço com as características e especificações propostas durante a vigência do contrato.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **d5a5f2a388075fcd86bf8ae367bf466f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1066
Mov. 54

3 MELHORIA CONTÍNUA DE AMBIENTES DE TIC

O Serviço de Melhoria de Ambientes de TIC abrange a orientação técnica para adequações da infraestrutura lógica, como cabeamento e ativos de rede, computadores, softwares, soluções desenvolvidas pela **CELEPAR** para gestão de ambientes de TIC e a atualização da documentação dos ambientes.

O Serviço de Melhoria de Ambientes de TIC será prestado pelas equipes da **CELEPAR**, seja na capital, ou nos escritórios regionais, que possuem estrutura adequada, técnicos capacitados e que já atuam nos ambientes de diversas secretarias.

Para que seja possível a prestação de Serviço de Melhoria de Ambientes de TIC serão necessários as seguintes permissões:

- A contratação do serviço requer um levantamento e análise do ambiente de TIC do **CLIENTE**, que resultará em diversos relatórios que abordam diferentes áreas avaliadas, desde a infraestrutura lógica, soluções celepar para gestão de ambientes, hardware e software;
- Permitir acesso a todas as salas, servidores, estações de trabalho, setores, brackets, racks, ativos e passivos de rede;
- Permitir uso da ferramenta de inventário, tanto de software, como hardware;
- Fornecimento dos itens solicitados nos relatórios para a realização do serviço.

3.1 LIMITES E RESTRIÇÕES

Os serviços **Melhoria Contínua de Ambientes de TIC** não incluem:

- Produção de documentação e orientação para readequação da infraestrutura elétrica do ambiente de TIC;
- Emitir documento de certificação de ponto de rede;
- Serviços de instalação de infraestrutura lógica e elétrica de qualquer tipo. Tais serviços deverão ser adquiridos pelo **CLIENTE**, conforme relatório de adequações/aquisições da rede lógica;
- Ajustes na parte de telefonia, exceto o VOIP comercializado pela **CELEPAR**;
- O fornecimento de qualquer tipo de material para infraestrutura lógica e elétrica. Estes materiais deverão ser adquiridos pelo **CLIENTE**, conforme relatório de adequações/aquisições da rede lógica;
- Responsabilidade ou garantia por eventuais problemas que ocorram nas instalações do cliente que não tenham relação com os serviços executados;

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **d5a5f2a388075fcd86bf8ae367bf466f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1067
Mov. 54

- Instalação e configuração de sistema operacional e serviços em servidores, tais demandas devem ser contratadas junto às áreas responsáveis na **CELEPAR**;
- Implementação e/ou ajustes em serviços e soluções prestadas pela **CELEPAR**, tais demandas devem ser contratadas junto às áreas responsáveis na **CELEPAR**. Exceto quando se tratar de uma solução **CELEPAR** para gestão de ambientes, contratada pelo cliente;

Dependendo da complexidade do ambiente, ou caso sejam identificadas não conformidades cujas adequações causem grande impacto nas atividades, tais como interrupção nos serviços de TIC, elétricos ou de telefonia, ou quaisquer outros impactos relacionados ao funcionamento dos órgãos, os responsáveis pela administração local serão orientados a, oportunamente, elaborar um projeto de reestruturação da infraestrutura lógica e elétrica para TI.

3.2 CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Para prestação do serviço, o cliente deverá formalizar uma solicitação junto a **CELEPAR**, informando o ambiente que será avaliado, bem como a pessoa responsável por atuar como facilitadora no levantamento de informações e acompanhamento da equipe.

A **CELEPAR** será responsável por definir a equipe para o provimento do serviço, o que inclui a quantidade de técnicos.

Para o correto provimento do serviço é necessário, por parte do cliente, total colaboração no provimento de informações e liberação de acesso sem restrições aos ambientes a serem avaliados.

O acesso aos relatórios gerados como resultado do serviço serão limitados ao gestor do cliente, ou seu representante indicado.

Todas as iterações entre a equipe da **CELEPAR**, mantenedora do serviço, e o cliente, referentes à requisições e incidentes do serviço só serão atendidas se realizadas por meio dos canais estabelecidos no item **3.3 FORMA DE ATENDIMENTO** deste documento.

3.3 FORMA DE ATENDIMENTO

Uma vez recebida a demanda, o serviço será prestado através de envio de equipe técnica da **CELEPAR** ao ambiente apontado pelo cliente, a fim de que seja realizado o levantamento técnico completo do ambiente. Poderá ser realizado, caso seja necessário, a execução de um projeto-piloto, com o intuito de estimar horas de trabalho necessárias para o atendimento do projeto.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **d5a5f2a388075fcd86bf8ae367bf466f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1068
Mov. 54

O levantamento técnico levará em conta quatro áreas específicas: infraestrutura lógica, soluções **CELEPAR** para gestão de ambientes, software e hardware.

Uma vez realizado o levantamento técnico a equipe da **CELEPAR** focará nas melhorias necessárias e viáveis de serem realizadas no ambiente indicado, e emitirá relatórios que podem incluir o Relatório de Adequações de Infra Lógica, Relatório de Aquisição de Ativos de Rede e Relatório de Situação do Parque de Hardware.

De posse destes relatórios a **CELEPAR** avaliará em quais frentes poderá atuar de forma direta executando os serviços necessários e onde atuará de forma indireta, seja dando apoio na contratação de empresas terceiras que fornecerão materiais e serviços, seja na validação das entregas feitas por essas mesmas empresas.

A **CELEPAR** poderá ainda indicar ao cliente a contratação de novas soluções próprias que, além de agregar valor a sua Gestão de TI, ajudarão a sanar problemas apontados nos relatórios gerados, e também prover imagem de instalação personalizada para a padronização da instalação do parque das estações de trabalho do cliente.

Após a execução dos serviços contratados, será realizada a atualização da Documentação do Ambiente de TIC do cliente.

3.4 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

- Na prestação deste serviço, são empregados os seguintes recursos:
- Equipe técnica especializada para avaliação do ambiente;
- Veículo para deslocamento da equipe até o ambiente;
- Equipamentos para registros fotográficos dos ambientes de TIC;
- Inventário de hardware/software para elaboração dos relatórios;
- Ferramentas para execução de adequações;
- Programa de diagramação para produção do layout do ambiente (DIA Diagram Editor);
- Software de Descoberta, Identificação de dispositivos e Mapeamento topológico da Rede (jNetMap);
- Software de inventário de software e hardware (OCS Inventory).

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **d5a5f2a388075fcd86bf8ae367bf466f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1069
Mov. 54

3.5 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

- Nomear ao menos um responsável do órgão (interlocutor) para a comunicação entre cliente e **CELEPAR**.
- Fornecer todas as informações e requisitos solicitados pela **CELEPAR** para parametrização e prestação de serviço.
- Providenciar permissões de acesso físico a **CELEPAR** nos ambientes avaliados, sem restrições.
- Providenciar os itens solicitados nos relatórios para a devida realização do serviço.

3.6 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR

- Repassar ao cliente o TAP – Termo de Abertura do Projeto, com as informações de escopo (o que será considerado no projeto), tempo (cronograma de atendimento) e custo (estimativa de horas).
- Realizar a vistoria técnica do local com anotações para confecção do croqui e relatórios.
- Elaborar os relatórios e entregá-los ao cliente.
- Disponibilizar equipe após a aquisição dos itens solicitados em relatórios para a realização dos serviços.

3.7 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

A contratação do serviço de Melhoria de Ambientes de TIC, se dará por projeto, atendendo a demanda do cliente, ou mesmo pela apresentação do serviço aos clientes que necessitem da implementação de efetivas melhorias nos ambientes de TIC, para que este aprove a execução do projeto em seus ambientes tecnológicos.

Nesse contexto, para cada projeto de Melhoria de Ambientes de TIC, será elaborado um TAP – Termo de Abertura do Projeto, que conterá o cronograma de atendimento do projeto, com datas previstas de atendimento, para cada um dos locais solicitados pelo cliente que farão parte do projeto.

Entende-se que, devido à particularidade e complexidade de cada ambiente de TIC dos clientes da **CELEPAR**, para cada projeto contratado, teremos prazos de atendimento e entrega diferentes. Esses prazos de atendimento e entrega, serão repassados anteriormente a realização das visitas e serão aprovados pelo cliente que realizará a tramitação interna do termo de abertura de projeto – melhoria de ambientes de TIC, proposto pela **CELEPAR**.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **d5a5f2a388075fcd86bf8ae367bf466f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1070
Mov. 54

O nível mínimo de serviços a ser entregue, conforme marcos de entregas estabelecidos na Proposta de Execução de Serviços/Plano de Projeto, está definido conforme tabela a seguir:

	Descrição
Indicador	**Indicador da taxa de entregas pontuais dos artefatos previstos nos prazos definidos**
Meta a cumprir	Entregas realizadas com desvio máximo de prazo de **25%**
Forma de acompanhamento	Relatório do sumário das entregas
Mecanismo de cálculo	Taxa de cumprimento de nível de serviço: Tempo efetivo: Prazo até a entrega do conjunto de artefatos (em dias corridos); Tempo estimado: Prazo apresentado nas Propostas de Execução de Serviços/Plano de Projeto para a conclusão das atividades envolvidas (em dias corridos) Diferença Relativa = (Tempo Efetivo – Tempo Estabelecido) / Tempo Estabelecido Se Diferença Relativa for menor que zero, utiliza-se zero. Taxa de Desvio = Média Aritmética das Diferenças Relativas – considerando-se todos as solicitações de serviço registrados no período. Taxa de Cumprimento = 100 - (Taxa de Desvio * 100) em %.
Faixas de ajuste no pagamento	Menor ou igual a **25**% – Pagamento integral do serviço correspondente; Maior que **25**% ou igual a **45**% – Pagamento integral do serviço correspondente, com advertência; Maior que **45**% ou igual a **65**% – Glosa de 1% sobre o valor do serviço correspondente; Maior que **55**% ou igual a **75**% – Glosa de 2% sobre o valor do serviço correspondente; Maior que **75**% – Glosa de 3% sobre o valor do serviço correspondente.

Tabela 7 – Melhoria Contínua de Sistemas – Acordo de Nível de Serviço – Indicadores

Os prazos estimados para realização dos serviços serão aqueles previstos na Proposta de Execução de Serviços/Plano de Projeto, decorrentes de planejamento inicial ou de eventuais replanejamentos obtidos por consenso ao longo da execução dos serviços.

Quaisquer atrasos que venham ocorrer por razões fora do controle direto da **CELEPAR**, tais como desastres naturais/não naturais ou procedimentos que interfiram em rede de telecomunicações e/ou energia elétrica fora dos limites da **CELEPAR**, indisponibilidade de reposição junto a fornecedores, eventos de causas sociais e sanitárias, como isolamento social, bloqueios (lockdown), greve, pandemia serão comunicados e justificados, não ensejando a aplicação de glosas decorrentes desses atrasos.

3.8 LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços serão prestados de forma distribuída, contando com etapas que requerem visita presencial no ambiente do cliente (levantamento de informações dos ambientes de TIC), bem como atividades a serem desenvolvidas na **CELEPAR** (relatórios de adequação/aquisições da infraestrutura lógica, relatório de parque de hardware e atualização da documentação do ambiente de TIC).

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **d5a5f2a388075fcd86bf8ae367bf466f**

PROTOCOLO
Fls. 1071
Mov. 54
INTEGRADO DO ESTADO

3.9 HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O serviço padrão estará disponível de segunda-feira a sexta-feira, excetuando-se feriados nacionais, estaduais ou municipais, no período compreendido das 08h00 às 11h30 e das 13h30 às 18h00, na modalidade 8x5 próximo dia útil.

3.10 CAPACIDADE ESTIMADA PARA ATENDIMENTO DAS ORDENS DE SERVIÇO

A capacidade estimada total contratada é o limitador deste serviço sendo a estimativa mensal a média calculada ao longo do período contratual.

ITEM	ESTIMATIVA MENSAL	CAPACIDADE ESTIMADA TOTAL
Melhoria Contínua de Ambientes de TIC	100 Horas	3.600 Horas

Tabela 8 – Melhoria Contínua de Ambientes de TIC – Capacidade Estimada

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **d5a5f2a388075fcd86bf8ae367bf466f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1072
Mov. 55

1 SUMÁRIO

A CELEPAR hospeda, opera, monitora, mantém e gerencia várias soluções para atender às necessidades dos processos organizacionais, provendo serviços por meio de recursos humanos qualificados, processos estabelecidos e estrutura tecnológica compatível com a criticidade das atividades desenvolvidas.

Os serviços prestados têm como finalidade assegurar a adequada operação de sistemas, sejam eles mantidos pela equipe técnica da CELEPAR ou, ainda, por outros fornecedores. A descrição dos serviços caracterizará o tipo de serviço a ser prestado, conforme a manutenção do sistema esteja sob responsabilidade da CELEPAR ou de outros fornecedores.

Os serviços oferecidos para **Administração dos Portos de Paranaguá e Antonina - APPA (CLIENTE)**, que fazem parte dos Serviços de Operação de Soluções para Informações Estratégicas estão relacionados a seguir:

- OPERAÇÃO, SUPORTE E SUSTENTAÇÃO
- MELHORIA CONTÍNUA

A seguir serão sumarizados os respectivos escopos das soluções para informações estratégicas que são objeto deste contrato. O nível de serviço previsto, bem como os valores estabelecidos no contrato são correntes do escopo de cada sistema, dos volumes previstos e do detalhamento dos serviços a serem prestados.

2 SOLUÇÕES PARA INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS

As Soluções para Informações Estratégicas para os quais serão prestados os serviços deste contrato e cuja manutenção e evolução dos sistemas é realizada pela CELEPAR são os seguintes:

1. BUSINESS INTELLIGENCE – BI
2. INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL – ANALYTICS/IA

2.1 Business Intelligence

A solução de BI proporciona a análise de dados sob várias perspectivas, cruzamento de dados e a apresentação dos mesmos através de dashboards. As consultas/relatórios são feitas a partir de dimensões de seleção (ex: período de tempo, município, produto do negócio, etc) e são analisadas as métricas (quantidades e valores) de acordo com as dimensões selecionadas. A fonte de dados usualmente é a base de dados dos sistemas transacionais porém também podem ser planilhas tabulares e arquivos-texto. São construídos indicadores, feita a análise de consistências dos dados nos sistemas (auditoria) e o cruzamento de dados de diversas fontes, provendo informações de forma unificada para o cliente. O principal benefício é auxiliar o gestor na tomada de decisão de uma forma rápida e assertiva a partir de dados transformados em informação.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **231c6300d41e55107737825bc1bd5306**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1073
Mov. 55

2.1.1 Relação das Soluções de BI

APPA – Movimentação de Carga

2.2 Inteligência Artificial

A Inteligência Artificial é a uma tecnologia essencial no processo de transformação digital. Aliada à criatividade humana, ela é capaz de resolver problemas e oferecer alternativas para que pessoas, governos e empresas interajam de maneira mais ágil e eficaz, ampliando a competitividade de todos. Ferramentas como chatbots podem agilizar atendimentos, realizar agendamentos e fornecer informações sem a necessidade de interação humana. Os processos de auditoria podem fazer uso de tecnologias de reconhecimento de imagens para confirmar a veracidade de documentos e agilizar o andamento dos processos. Também são desenvolvidos modelos preditivos e prescritivos a partir de uma base de conhecimento a qual é atualizada de acordo com os dados tratados e consistidos. Além dessas atividades, a área tem foco na saúde assistencial e gerencial, prevenção de acidentes de trânsito e segurança pública.

2.2.1 Relação das Soluções de Inteligência Artificial

Não contatado.

3 RELAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1 OPERAÇÃO, SUPORTE E SUSTENTAÇÃO

3.1.1 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

A prestação de serviço de Operação, Suporte e Sustentação de Soluções para Informações Estratégicas visa executar atividades necessárias à utilização de forma adequada, isenta de erros e em conformidade com características técnicas demandadas pelo ambiente tecnológico de operação, obedecendo a níveis de serviço previamente estabelecidos. Para atender a esses objetivos, o serviço compreende as seguintes atividades:

- Operação dos sistemas no Data Center da **CELEPAR;**
- Monitoramento geral do desempenho dos sistemas no seu ambiente de operação;
- Gestão de incidentes de operação e correção de problemas;
- Para as Soluções para Informações Estratégicas mantidos pela **CELEPAR**, a prestação de serviços também inclui a manutenção preventiva e corretiva dos sistemas para evitar incidentes ou perda de seu desempenho;
- Realização de atualizações tecnológicas necessárias para manter os sistemas operando sem riscos decorrentes da interoperabilidade com demais componentes do ambiente de operação da **CELEPAR;**
- Suporte aos gestores dos sistemas do **CLIENTE** quando houver problemas de entendimento a situações não documentadas nas funcionalidades dos sistemas.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **231c6300d41e55107737825bc1bd5306**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1074
Mov. 55

3.1.2 CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O serviço de Operação, Suporte e Sustentação de Soluções para Informações Estratégicas está vinculado à sua utilização em ambiente operacional gerido pela **CELEPAR**, a partir de seu estágio normal de operação (ou seja, superadas as atividades de desenvolvimento, homologação e implantação). As atividades previstas visam manter as condições projetadas de operação do sistema, seja pelo trabalho de apoio aos usuários em eventuais dúvidas quanto à utilização do sistema, manutenções preventivas (para os sistemas mantidos pela **CELEPAR**) e interações entre as áreas técnicas da empresa ou de fornecedores, quando da ocorrência ou prevenção de incidentes. Como este anexo não detalha de forma exaustiva as funcionalidades das Soluções para Informações Estratégicas que são objeto do contrato, o escopo detalhado a ser considerado para estes sistemas é aquele que representa suas condições de operação no início do contrato. Se houver modificação expressiva no escopo dos sistemas, decorrentes de novas versões, as partes deverão avaliar o seu impacto e eventual necessidade de alterações contratuais.

3.1.3 FORMA DE ATENDIMENTO

A partir da contratação do serviço, a **CELEPAR** passará a operar, monitorar, atuar sobre incidentes e efetuar as atividades de manutenção preventiva e corretiva das Soluções para Informações Estratégicas, tomando as medidas necessárias para manutenção da normalidade das operações. À medida da necessidade, o **CLIENTE** poderá, através de mecanismo de comunicação estabelecido, solicitar o serviço de apoio à utilização do sistema ou relatar algum incidente, categorizando-o conforme seu nível de severidade o que determinará as ações definidas no nível de serviço previsto.

3.1.4 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

Na prestação dos serviços de Operação, Suporte e Sustentação de Soluções para Informações Estratégicas são empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica especializada;
- Infraestrutura de software e hardware para o desenvolvimento dos trabalhos;
- Componentes de software aplicáveis no desenvolvimento da solução específica;
- Ferramentas de apoio ao desenvolvimento e monitoração;
- Ambientes computacionais específicos de desenvolvimento, testes e homologações.

3.1.5 VOLUMES MÁXIMOS

Considerando os volumes de serviços prestados, ficam estabelecidos volumes máximos mensais, não cumulativos, de forma a estabelecer limitadores nos quantitativos dos principais sistemas visando, desta maneira, garantir a prestação de serviços nos níveis de serviços propostos no contrato durante sua vigência. Foram selecionados os seguintes itens:

SOLUÇÕES PARA INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS OPERADOS E GERIDOS PELA CELEPAR	QUANTITATIVO CONTRATADO MENSAL
Business Intelligence – BI	5

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **231c6300d41e55107737825bc1bd5306**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls. 1075 Mov. 55

Inteligência Artificial – Analytics/IA	-

CHAVES DE ACESSO PARA INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS OPERADOS E GERIDOS PELA CELEPAR	QUANTITATIVO CONTRATADO MENSAL
Business Intelligence – BI	15
Inteligência Artificial – Analytics/IA	-

3.1.6 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

A atuação da CELEPAR frente a ocorrência de incidentes e requisições, registrados pelo **CLIENTE**, obedecerá níveis de serviços de acordo com o impacto decorrente da severidade dos incidentes e conforme os horários estabelecidos de prestação de serviços, conforme relacionado a seguir.

- **Severidade Alta**: incidente de operação do sistema que cause a sua total paralisação e inviabilidade completa de operação pelos usuários;
- **Severidade Média:** incidente de operação do sistema que comprometa a utilização de uma ou mais funcionalidades consideradas críticas do sistema;
- **Severidade Baixa**: incidente de operação do sistema que impacte mais de uma funcionalidade do sistema, porém não compromete a utilização geral das funcionalidades.

Para a entendimento e aplicação do Acordo de Nível de Serviço são apresentados os seguintes conceitos:

- **Incidente**: corresponde a uma indisponibilidade total ou parcial, não planejada, ou desempenho reduzido de um serviço de TIC;
- **Requisição**: corresponde a uma demanda para utilização do serviço de TIC em sua condição normal de uso e operação;
- **Tempo de Resposta (TR)**: tempo decorrido entre o cliente registrar sua solicitação (abertura de chamado) e a CELEPAR responder que recebeu a solicitação de forma pessoal ou digital, com ação ininterrupta até a solução ou alternativa de contorno para o problema;
- **Acordo de Nível de Serviço (ANS)**: tempo acordado de Nível de Serviço estabelecido entre a **CELEPAR** e o **CLIENTE** para determinado serviço;
- **Meta**: Percentual de serviços da CELEPAR a serem prestados dentro do ANS;
- **Desempenho:** Percentual de serviços da CELEPAR realizados dentro do ANS.

TRATAMENTO DE INCIDENTES

A atuação da **CELEPAR** frente a sua ocorrência, registrados pelo **CLIENTE,** obedecerá a Acordos de Nível de Serviço – ANS conforme o impacto decorrente da severidade dos incidentes e conforme os horários estabelecidos de prestação de serviços, relacionado a seguir:

Severidade	Impacto	Tempo de Resposta (h)

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **231c6300d41e55107737825bc1bd5306**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls. 1076 Mov. 55

		TR
Alta	Todo o serviço ou sistema parou de funcionar (indisponibilidade total)	2
Média	Apenas alguns módulos do serviço ou sistema pararam de funcionar (indisponibilidade parcial)	8
Baixa	Apenas alguns módulos do serviço ou sistema tiveram as funcionalidades impactadas porém não deixaram de funcionar (lentidão exagerada, desempenho reduzido)	16

Tabela 1 – Níveis de Severidade de Incidentes e ANS

O prazo de atendimento para os incidentes começará a contar a partir do registro da solicitação, quando a solicitação for feita dentro dos horários previstos para a prestação de serviços ou, caso contrário, a partir da primeira hora do próximo ciclo de serviço a ser iniciado. A atuação sobre os incidentes também obedecerá os horários previstos para a prestação de serviços.

Para efeito do início de atividades de atuação técnica sobre o incidente, será considerado o registro na ferramenta de gerenciamento de incidentes, que também será utilizada para a anotação da retomada da normalidade dos serviços ou de ações complementares que possam vir a ser necessárias para solução de algum problema que tenha originado o incidente.

Caso o incidente tenha origem em componentes de software e hardware que dependam de intervenções de terceiros, esta informação deverá ser registrada, bem como os encaminhamentos sendo tomados e perspectiva de normalização.

Enquanto o atendimento do chamado de incidente ou requisição estiver sob a responsabilidade de terceiros e/ou do **CLIENTE**, a contagem do tempo de atuação será pausada, retomando quando estiver sob a atuação da **CELEPAR**.

Será considerado encerrado o incidente, para fins de contabilização do ANS, o momento do reestabelecimento da disponibilidade do serviço nos termos definidos para Níveis de Severidade e ANS, independente do registro da ação e fechamento do respectivo chamado.

Na abertura de vários incidentes relacionados a mesma origem, esses são referenciados pelo primeiro, não sendo contabilizados no processo. A atribuição dessa relação é prerrogativa da **CELEPAR**, cabendo a avaliação do ANS somente para o primeiro registro do agrupamento de incidentes.

TRATAMENTO DE REQUISIÇÕES

A atuação da **CELEPAR** frente ao registro efetuado pelo **CLIENTE**, obedecerá a Acordos de Nível de Serviço – ANS conforme o tipo de requisição e conforme os horários estabelecidos de prestação de serviços, relacionado a seguir:

Tipo de Solicitação de Serviço	Tempo de Resposta (h) TR
Criação/Atribuição de nova chave de acesso	16
Exclusão/Retirada de chave de acesso	16

Tabela 2 – Solicitações de Serviço e ANS

INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA INCIDENTES E REQUISIÇÕES

	Descrição
Indicador	**Taxa de Cumprimento do ANS**

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **231c6300d41e55107737825bc1bd5306**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1077
Mov. 55

Meta a cumprir	Cumprimento de **75**% do nível de serviço para todos tipos de solicitação de serviço (Incidentes e Requisições)
Forma de acompanhamento	Relatório mensal
Faixas de ajuste no pagamento	Maior ou igual a **75**% – Pagamento integral do serviço correspondente; Menor que **75**% ou igual a **55**% – Pagamento integral do serviço correspondente, com advertência; Menor que **55**% ou igual a **35**% – Glosa de 1 % sobre o valor do serviço correspondente; Menor que **35**% ou igual a **25**% – Glosa de 2 % sobre o valor do serviço correspondente; Menor que **25**% – Glosa de 3% sobre o valor do serviço correspondente.

Tabela 3 – Indicadores de Nível de Serviço e Metas

A apuração mensal do indicador de nível de serviço para incidentes e requisições será feita com base na média aritmética das diferenças relativas de cumprimento do tempo de resposta e de solução de todos os tipos de solicitações de serviço finalizadas no mês.

TSA – Tempo Acordado para a Solicitação

TSR – Tempo Realizado para a Solicitação

DRT – Diferença Relativa dos Tempos para a Solicitação

TXC – Taxa de Cumprimento do Indicador

DRT = se >= 0 (TSR – TSA)/TSA * 100, senão = 0 (%)

TXC = 1 - MEDIA (DRT(1), DRT(2), …, DRT(x)) (%)

Quaisquer atrasos que venham ocorrer por razões fora do controle direto da CELEPAR, tais como desastres naturais/não naturais ou procedimentos que interfiram em rede de telecomunicações e/ou energia elétrica fora dos limites da empresa, indisponibilidade de reposição junto a fornecedores, eventos de causas sociais e sanitárias, como isolamento social, bloqueios (lockdown), greve, pandemia serão comunicados e justificados, não ensejando a aplicação de glosas decorrentes desses atrasos.

3.2 MELHORIA CONTÍNUA DAS SOLUÇÕES PARA INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS

3.2.1 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

A prestação de serviço de Melhoria Contínua para Soluções para Informações Estratégicas visa atender as demandas de evolução de uma solução que esteja sob responsabilidade das equipes técnicas da **CELEPAR**, compreendendo a execução de novas demandas de melhoria, tendo como base de trabalho o conjunto de artefatos disponíveis para a Solução para Informações Estratégicas. Este serviço é uma derivação do serviço de Desenvolvimento, tendo em vista que também trata de diversos processos necessários até a implantação da solução, como: gestão do projeto, Desenvolvimento de Requisitos, Projeto e Construção e implantação da solução, além de processos de apoio como Validação, Verificação, Gerência de Riscos, Garantia da Qualidade, entre outros.

O dimensionamento do esforço e prazo para o serviço de Melhoria Contínua de Soluções para Informações Estratégicas encerra algumas particularidades em relação a novos projetos de

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **231c6300d41e55107737825bc1bd5306**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1078
Mov. 55

desenvolvimento, principalmente tendo em vista o caráter contínuo do serviço, que pode demandar múltiplas ordens de serviço ao longo de um período contratual, várias delas de pequeno porte e que exigem agilidade para sua avaliação e execução. Assim, visando contribuir para a agilidade e flexibilidade do processo de contratação e execução das ordens de serviços de Melhoria Contínua de Soluções para Informações Estratégicas, o dimensionamento de esforço e prazo e, consequentemente, de definição de custos para a realização das ordens de serviço, obedecerá aos seguintes critérios:

- A contratação do desenvolvimento de requisitos negociais e da implantação de melhorias para Soluções para Informações Estratégicas será realizada por meio de contratação de horas de serviços especializados.

3.2.2 CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Na etapa preparatória à celebração do contrato, será necessário estimar-se o esforço a ser aplicado ao longo do período contratual e uma taxa mensal de distribuição deste esforço, de modo que o nível de serviço e a alocação financeira sejam previamente definidos. Este dimensionamento, dependendo do porte e características do serviço poderá ser definido em termos de Pontos de Função ou de horas a serem aplicadas. Este trabalho preliminar deverá contemplar uma perspectiva das principais demandas de melhorias a serem executadas no decorrer dos primeiros meses do contrato, propiciando que sejam tomadas providências entre as partes envolvidas e dando maior agilidade à execução das futuras ordens de serviço.

Deste modo, o planejamento prévio de cada sistema subsidiará a elaboração do Termo de Referência dos serviços contínuos, pelo **CLIENTE**, e estabelecerá a linha geral dos serviços iniciais a serem desenvolvidos, bem como a perspectiva de alocação dos trabalhos ao longo do período contratual. Como consequência, a **CELEPAR** deverá planejar a alocação de recursos na quantidade e perfis necessários para realização dos trabalhos previstos.

A partir da assinatura do contrato, num prazo máximo de quinze dias, o **CLIENTE** e a **CELEPAR** deverão produzir um **Plano de Execução Periódica** do contrato, o qual apresentará a forma de execução do plano, com a visão dos serviços a serem executados e a periodicidade de revisão do plano. Conforme a periodicidade a ser definida, o **Plano de Execução Periódica** deverá ser revisado e deverão ser definidos os serviços e prioridades a serem contemplados para cada período.

3.2.3 FORMA DE ATENDIMENTO

A partir do planejamento das atividades previstas no **Plano de Execução Periódica**, o Gestor do Contrato pelo **CLIENTE** poderá encaminhar para a **CELEPAR** as demandas a serem iniciadas no período contratual, por meio de abertura de Ordem de Serviço, descrevendo o escopo do serviço. A partir desta solicitação, serão iniciados os procedimentos de análise e definições para execução dos serviços demandados, conforme detalhados no item **3.2.5. REGISTRO DA ORDEM DE SERVIÇO**. Caso seja necessário executar uma Ordem de Serviço para um serviço que não esteja contemplado no Plano de Execução Periódica, deverá ser feita uma renegociação do plano, revendo o conjunto de serviços previstos para o período e suas prioridades.

Para a situação excepcional em que não seja possível produzir o Plano de Execução com as melhorias do período, a Ordem de Serviço deverá ser aberta de forma genérica, onde serão estabelecidos, em comum acordo, o período a ser considerado e a alocação dos recursos da CELEPAR que executarão os serviços.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **231c6300d41e55107737825bc1bd5306**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1079
Mov. 55

3.2.4 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

Na prestação dos serviços de Melhoria Contínua de Soluções para Informações Estratégicas, são empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica especializada;
- Infraestrutura de software e hardware para o desenvolvimento dos trabalhos;
- Componentes de software aplicáveis no desenvolvimento da solução específica;
- Ferramentas de apoio ao desenvolvimento e monitoração;
- Ambientes computacionais específicos de desenvolvimento, testes e homologações.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **231c6300d41e55107737825bc1bd5306**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1080
Mov. 55

3.2.5 REGISTRO DA ORDEM DE SERVIÇO

A prestação dos serviços previstos neste documento se dará com a formalização da Ordem de Serviço, que deverá ser registrada pelo Gestor do Contrato do **CLIENTE** em sistema informatizado de gestão, disponibilizado pela **CELEPAR**. Para um cenário de múltiplas demandas de melhoria de um ou mais sistemas, a Ordem de Serviço poderá agrupar este conjunto de demandas.

Com base no detalhamento registrado na Ordem de Serviço, a **CELEPAR** elaborará uma Proposta de Execução de Serviços que incluirá os itens abaixo, conforme pertinência da demanda e acordo prévio com o **CLIENTE**:

- O detalhamento do escopo do produto;
- A definição geral de responsabilidades das partes;
- A programação estimada dos marcos de entrega dos produtos;
- O prazo estimado para entrega do Plano de Projeto, quando aplicável;
- O esforço, previsto em horas, e correspondente valor para as atividades referentes ao Desenvolvimento de Requisitos Negociais, quando aplicáveis;
- O tamanho estimado do produto em pontos de função ou em horas especializadas, conforme a abordagem utilizada, e correspondente valor;
- Forma e modelo de aceitação de produtos;
- A estimativa preliminar de esforço e valor para as atividades de implantação, quando aplicáveis;
- A alteração estimada do valor para operação do sistema, caso este venha a ser processado no Data Center da **CELEPAR**, quando aplicável.

Ao aprovar a Proposta de Execução de Serviços, o **CLIENTE** autoriza a **CELEPAR** a dar continuidade na execução da(s) demanda(s) ou a iniciar a elaboração do Plano de Projeto, quando aplicável. O **CLIENTE** poderá solicitar revisão da proposta, de modo a ajustá-la à sua necessidade ou então solicitar o cancelamento da execução da Ordem de Serviço. Neste caso, se houver interesse do **CLIENTE** em retomar a discussão acerca da demanda, uma nova Ordem de Serviço deverá ser registrada.

3.2.6 CONTROLE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Quando aplicável, as Propostas de Execução de Serviços autorizadas serão avaliadas pela **CELEPAR** e encaminhadas para a elaboração do Plano de Projeto, sendo esta considerada a primeira entrega da Ordem de Serviço. O Plano de Projeto será elaborado em conjunto com o **CLIENTE**.

No Plano de Projeto estarão indicados, também, a estimativa preliminar de esforço, em horas, e o valor para atividades de Implantação, quando aplicável, e a estimativa de eventual alteração do valor para a operação do produto, caso este venha a ser processado no Data Center da **CELEPAR**.

A cada entrega realizada, o planejamento acordado deverá ser revisado pelas partes e ajustado em função da realidade de evolução dos trabalhos. Qualquer revisão deverá ser anexada

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **231c6300d41e55107737825bc1bd5306**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls. 1081 Mov. 55

à respetiva Ordem de Serviço registrada pelo **CLIENTE**, o qual deverá efetuar sua aprovação ou rejeição formal.

Na conclusão dos serviços, será feita nova medição da quantidade de pontos de função efetivamente implementados ou horas efetivamente gastas, e recalculado o valor referente aos serviços realizados.

Nesta ocasião poderá ser ajustada a estimativa de esforço para a Implantação da Solução e de alteração do valor da Operação do Sistema, quando couber.

3.2.7 MODIFICAÇÃO DE ESCOPO NA EXECUÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇO

Definido um escopo de trabalho a ser executado numa Ordem de Serviço e, havendo necessidade de revisão frente a necessidades de negócio a serem contempladas ou por qualquer outra razão motivada diretamente pelo **CLIENTE**, serão adotados os critérios detalhados a seguir.

Nos casos em que a alteração de escopo solicitada gere descarte ou retrabalho, a **CELEPAR** poderá medir o esforço empregado até a solicitação de mudança e o impacto em termos de esforço, prazo, riscos e custos decorrentes desta mudança, definindo novas condições de continuidade das demandas e valores a serem faturados como decorrência da mudança.

Nos casos de modificações de escopo, seja de natureza funcional ou de aspectos de qualidade da solução, incluídas questões de natureza tecnológica e que sejam propostas pela **CELEPAR**, serão avaliados os impactos decorrentes da mudança e a pertinência de alterações dos valores financeiros previstos para a demanda.

Após a aprovação pelas partes da continuidade do trabalho, o planejamento será atualizado, representando uma nova condição de execução dos serviços demandados.

Todo o processo de solicitação de mudança e consequentes aprovações deverão ser formalizadas e documentadas como instrumento complementar na Ordem de Serviço.

3.2.8 INTERRUPÇÃO NA EXECUÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇO

O **CLIENTE** poderá solicitar a interrupção ou cancelamento de uma Ordem de Serviço iniciada, a qualquer momento do desenvolvimento do serviço. Em ambos os casos, a **CELEPAR** poderá realizar a medição das atividades executadas, encaminhando para o respectivo faturamento proporcional. No caso de interrupções com retomada futura, será necessário um replanejamento, a ser representado no Propostas de Execução de Serviços/Plano de Projeto, estabelecendo novas condições de execução dos serviços demandados, o que pode inclusive afetar o custo remanescente, não havendo nenhuma garantia que os prazos futuros venham a absorver o período de interrupção ou mesmo que a prorrogação do prazo seja equivalente a este período.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **231c6300d41e55107737825bc1bd5306**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1082
Mov. 55

3.2.9 PEDIDOS DE PRORROGAÇÃO DE PRAZOS

Ao longo da execução, o **CLIENTE** e a CELEPAR poderão, em comum acordo, replanejar os prazos de entregas dos artefatos previstos. Esta iniciativa deverá ser comunicada formalmente pela parte interessada à outra parte, justificando as razões para a solicitação, sempre antes da data de término prevista para a atividade. Qualquer mudança ocorrida deverá ser objeto de replanejamento.

3.2.10 ENTREGAS E PROCESSO DE ACEITAÇÃO

Os produtos a serem entregues ao longo da execução dos serviços demandados serão definidos na Proposta de Execução de Serviços/Plano de Projeto, podendo se constituir em módulos executáveis da solução ou ainda em produtos intermediários que caracterizem objetivamente a realização das tarefas previstas na Proposta de Execução de Serviços/Plano de Projeto. O rito de aceite dos produtos está descrito a seguir:

- Os produtos desenvolvidos em cada entrega, acordados no planejamento serão disponibilizados ao **CLIENTE** para avaliação;
- Para cada entrega, o **CLIENTE** terá um prazo de até 10 (dez) dias úteis para sua avaliação e pronunciamento. Findo este prazo, e não havendo manifestação por parte do **CLIENTE**, os produtos entregues serão considerados aprovados e o Termo de Aceite Definitivo é emitido;
- Caso o **CLIENTE** entenda que os produtos entregues não estejam em conformidade com o estabelecido poderá rejeitar os produtos, mediante justificativa específica para os pontos de não conformidade;
- Para as entregas aceitas será emitido Termo de Aceite Definitivo para o conjunto de entregáveis previstos no planejamento permitindo, quando for o caso, que sejam executados os procedimentos de faturamento;
- Para os produtos rejeitados, a CELEPAR realizará os ajustes que se fizerem necessários, sem ônus para o **CLIENTE**. Após as correções dos produtos, a CELEPAR devolverá ao **CLIENTE** para nova validação. Caso ainda sejam constatados problemas, poderá haver nova devolução, repetindo-se este procedimento até ocorrer a validação definitiva dos produtos. O tempo decorrido para correção dos problemas não se configura como prorrogação de prazo para conclusão previsto no planejamento. Caso o produto seja rejeitado em função de mudanças de escopo ou de problemas na definição de requisitos por parte do **CLIENTE**, o tratamento a ser dado será equivalente ao definido no item 4.3.7. MODIFICAÇÃO DE ESCOPO NA EXECUÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇO;
- Os períodos de avaliação de produtos entregues não se configuram como de interrupção da execução dos serviços demandados, cujas atividades serão executadas em paralelo ao processo de avaliação pelo **CLIENTE**, salvo em situações que demandem que o produto entregue devido à criticidade, possa impactar na disponibilização de novas entregas para homologação até que a anterior seja concluída.

3.2.11 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

O nível mínimo de serviços a ser entregue, conforme marcos de entregas estabelecidos na Proposta de Execução de Serviços/Plano de Projeto, está definido conforme tabela a seguir:

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **231c6300d41e55107737825bc1bd5306**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1083
Mov. 55

	Descrição
Indicador	**Indicador da taxa de entregas pontuais dos artefatos previstos nos prazos definidos**
Meta a cumprir	Entregas realizadas com desvio máximo de prazo de **25%**
Forma de acompanhamento	Relatório do sumário das entregas
Mecanismo de cálculo	Taxa de cumprimento de nível de serviço: Tempo efetivo: Prazo até a entrega do conjunto de artefatos (em dias corridos); Tempo estimado: Prazo apresentado nas Propostas de Execução de Serviços/Plano de Projeto para a conclusão das atividades envolvidas (em dias corridos) Diferença Relativa = (Tempo Efetivo – Tempo Estabelecido) / Tempo Estabelecido Se Diferença Relativa for menor que zero, utiliza-se zero. Taxa de Desvio = Média Aritmética das Diferenças Relativas – considerando-se todos as solicitações de serviço registrados no período. Taxa de Cumprimento = 100 - (Taxa de Desvio * 100) em %.
Faixas de ajuste no pagamento	Menor ou igual a **25**% – Pagamento integral do serviço correspondente; Maior que **25**% ou igual a **45**% – Pagamento integral do serviço correspondente, com advertência; Maior que **45**% ou igual a **65**% – Glosa de 1% sobre o valor do serviço correspondente; Maior que **55**% ou igual a **75**% – Glosa de 2% sobre o valor do serviço correspondente; Maior que **75**% – Glosa de 3% sobre o valor do serviço correspondente.

Tabela 4 – Melhoria Contínua – Acordo de Nível de Serviço – Indicadores

Os prazos estimados para realização dos serviços serão aqueles previstos na Proposta de Execução de Serviços/Plano de Projeto, decorrentes de planejamento inicial ou de eventuais replanejamentos obtidos por consenso ao longo da execução dos serviços.

Quaisquer atrasos que venham ocorrer por razões fora do controle direto da **CELEPAR**, tais como desastres naturais/não naturais ou procedimentos que interfiram em rede de telecomunicações e/ou energia elétrica fora dos limites da **CELEPAR**, indisponibilidade de reposição junto a fornecedores, eventos de causas sociais e sanitárias, como isolamento social, bloqueios (lockdown), greve, pandemia serão comunicados e justificados, não ensejando a aplicação de glosas decorrentes desses atrasos.

3.2.12 VOLUMES MÁXIMOS PARA ATENDIMENTO DAS ORDENS DE SERVIÇO

Conforme processo descrito no item 4.3.1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, entre a execução, entrega e aceite definitivo pode-se ultrapassar o mês da execução do serviço para faturamento. O valor estimado total contratado é o limitador deste serviço sendo a estimativa mensal a média calculada ao longo do período contratual.

ITEM	ESTIMATIVA MENSAL	VALOR ESTIMADO TOTAL
Melhoria Contínua	25 Horas	900 Horas

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **231c6300d41e55107737825bc1bd5306**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1084
Mov. 55

4 AMBIENTE COMPUTACIONAL

A **CELEPAR** mantém um ambiente central de processamento voltado para as necessidades dos Sistemas de Informação de caráter corporativo, de alta complexidade, que geram grandes volumes de acessos a dados ou que demandam disponibilidade diferenciada.

O ambiente está estruturado e é mantido dentro do conceito denominado na área da Tecnologia da Informação e Comunicação como Data Center (Centro de Dados), concentrando recursos computacionais de alta tecnologia e alta performance. Essa concentração facilita a instalação, o monitoramento contínuo, a integração de dados e o compartilhamento de recursos, otimizando os investimentos e os resultados obtidos.

O Data Center da **CELEPAR** é composto por unidades de processamento (Servidores, CPUs, Blades, Computadores), unidades de armazenamento (Servidores de Banco de Dados, Storages, Soluções de Backup), unidades de conexão (Equipamentos de Rede, Ligação com a Internet, Switches de Comunicação) e unidades de software (Banco de Dados, Softwares necessários para o funcionamento das aplicações e Sistemas Operacionais), que se interligam entre si e disponibilizam conexões e sessões de trabalho para todos os usuários dos sistemas mantidos no ambiente.

Além dos itens tecnológicos (software, hardware, infraestrutura etc) existem equipes técnicas da **CELEPAR** que suportam todos os elementos necessários para o correto funcionamento do Data Center, que possui as seguintes características:

- Ambiente monitorado por Software e por operadores na Sala de Controle durante 24 horas por dia e 7 dias por semana, com climatização adequada e com energia estabilizada;
- Ambiente com sistema de proteção contra a falta de energia, por meio de utilização de No-break e Grupo Motor Gerador, visando reduzir falhas de fornecimento de eletricidade por parte da concessionária de energia e proteger os equipamentos instalados das oscilações elétricas;
- Monitoramento de climatização do ambiente do Data Center por meio de alarme sonoro acionado em casos de frio, calor ou umidades excessivas, visando manutenção da temperatura adequada ao funcionamento dos equipamentos e à maximização de sua vida útil;
- Monitoramento do ambiente do Data Center por circuito interno de TV;
- Proteção por meio de sistema de alarme anti-fumaça, detecção e combate a incêndio nos ambientes do Data Center;
- Utilização de barreiras de proteção físicas, contendo portas de segurança codificadas, para permitir acesso em ambientes críticos apenas aos técnicos autorizados;
- Utilização de barreiras de proteção lógicas (conhecidas como Firewall) para dificultar acessos indevidos;
- Conexão do sistema à rede corporativa do Governo e/ou à Internet (dependendo da plataforma tecnológica adotada);
- Atuação de equipe de segurança cibernética especializada no rastreamento de ataques e vandalismos contra os sistemas hospedados na **CELEPAR** e à Rede Corporativa do

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **231c6300d41e55107737825bc1bd5306**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls. 1085 Mov. 55

Estado, incluindo suporte para implementar melhorias e reduzir brechas de segurança e serviços de recuperação de sistemas danificados por ataques, vandalismos e outras ações mal-intencionadas provocadas pelos chamados Crackers, buscando restaurar os sistemas à configuração e conteúdo anteriores aos ataques;

- Ligação dedicada à Internet, interligada a, no mínimo duas empresas distintas fornecedoras de serviços de telecomunicações;
- Política de monitoramento constante do tráfego de Internet, com a contratação de Upgrades da velocidade mínima, visando manutenção da qualidade da navegação pela Internet.

Esse ambiente computacional é composto também por recursos de hardware e software instalados no Data Center da **CELEPAR**, com dedicação parcial ou integral, onde estão:

- Servidores de Banco de Dados;
- Servidores de aplicação;
- Servidores de rede;
- Servidores de Web Services;
- Outros servidores cuja necessidade e peculiaridade sejam necessárias para atender as necessidades dos sistemas e aplicações do **CLIENTE**;
- Serviço de Backup: Compreende os serviços de configuração, programação e monitoramento da execução periódica do backup de dados em servidores hospedados fisicamente nas instalações do Data Center da **CELEPAR**, definidos pela contratante.

5 LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços serão executados nas dependências da **CELEPAR**, localizada na cidade de Curitiba, exceto nas situações que demandam reuniões ou interação constante com equipes do **CLIENTE**.

Excepcionalmente, e desde que a execução nesse modal seja justificada, os serviços podem ser executados nas dependências do **CLIENTE**, em ambiente específico para este fim, desde que o **CLIENTE** disponibilize a infraestrutura necessária em ambiente que atenda às exigências da legislação vigente.

Caso haja a necessidade de realização de serviços, em função de planejamento prévio, fora da cidade de Curitiba, o **CLIENTE** deverá arcar integralmente com os custos de deslocamento e hospedagem.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **231c6300d41e55107737825bc1bd5306**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1086
Mov. 55

6 HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os regimes de prestação dos diversos serviços previstos neste contrato estão relacionados à criticidade dos Sistemas de Informações envolvidos. Desta forma, a CELEPAR oferece os seguintes regimes de prestação de serviço:

REGIME INTEGRAL: Operação dos sistemas no Data Center CELEPAR no padrão de 24 horas x 7 dias por semana, salvo a necessidade de janelas de interrupção previamente negociadas com o **CLIENTE**. Neste regime estão incluídas as solicitações para tratamento de incidentes, de acordo com os níveis de serviços estabelecidos, com atuação dentro do horário padrão das 08:00 às 11:30 e das 13:30 às 18:00 ou em atendimento emergencial das 19:00 as 07:00 horas.

REGIME COMERCIAL: Tratamento de solicitações (Requisições ou Ordens de Serviço), registradas pelo **CLIENTE** ou pela CELEPAR, no padrão de 8 horas x 5 dias por semana, dentro do horário das 08:00 às 11:30 e das 13:30 às 18:00, de segunda a sexta-feira (exceto feriados).

SERVIÇO	REGIME DE SERVIÇO PRESTADO
1. Operação de Soluções para Informações Estratégicas	INTEGRAL
2. Suporte e Sustentação de Soluções para Informações Estratégicas	
2.1 BUSINESS INTELLIGENCE - BI	COMERCIAL
2.2 INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL – ANALYTICS/IA	COMERCIAL
3. Melhoria Contínua	COMERCIAL

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **231c6300d41e55107737825bc1bd5306**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1087
Mov. 56

1 SUMÁRIO

A CELEPAR hospeda, opera, monitora, mantém e gerencia várias soluções para atender às necessidades de utilização e disponibilização de sistemas para **ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA - APPA** **(CLIENTE)**, contemplando atividades-meio e atividades-fim, nos seus aspectos operacionais, táticos e estratégicos, provendo serviços por meio de recursos humanos qualificados, processos estabelecidos e estrutura tecnológica compatível com a criticidade das atividades desenvolvidas.

Os serviços prestados têm como finalidade assegurar a adequada operação de sistemas de informação mantidos pela equipe técnica da CELEPAR. A descrição dos serviços caracterizará o tipo de serviço a ser prestado, conforme a manutenção do sistema esteja sob responsabilidade da CELEPAR ou de outros fornecedores.

Os serviços que fazem parte dos Serviços de Operação e Gestão de Soluções estão relacionados a seguir:

- OPERAÇÃO, SUPORTE E SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO
- MELHORIA CONTÍNUA DE SISTEMAS
- CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA
- CAPACITAÇÃO EM SISTEMAS

A seguir, serão sumarizados os respectivos escopos dos sistemas de informação que são objeto deste contrato. O nível de serviço previsto, bem como os valores estabelecidos no contrato, são correntes do escopo de cada Sistema de Informação, dos volumes previstos e do detalhamento dos serviços a serem prestados.

2 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO OPERADOS E GERIDOS PELA CELEPAR

Os Sistemas de Informação para os quais serão prestados os serviços deste contrato e cuja manutenção e evolução dos sistemas é realizada pela CELEPAR são os seguintes:

1. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

- Sistema de Operações Portuárias (APPAWEB, APPA ADUANA e APPA GRÁFICO)
- Carga Online (COL)
- Sistema de Controle de Armazenamento de Grãos (SCOA)
- Portal de Informações (INFOGER)
- APPA Serviços
- Sistema Integrado de Balança de Fluxo (SIBF)
- APIs para Cadastro Antecipado (Carga Online)
- Sistema Integrado de Credenciamento e Serviços (SICS)
- Fiscalização de Contratos de Arrendamento

2. APLICATIVOS MÓVEIS

- Apontamento de Não Conformidades
- Fiscalização de Contratos de Arrendamento
- Aplicativo para Classificação de Cargas

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **58e08962ce6a96d9d148b0afb39de3b8**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1088
Mov. 56

3. SERVIÇO DE ENVIO DE MENSAGENS

- O sistema Carga Online (COL) utiliza o envio de SMS.

2.1 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

- **Sistema de Operações Portuárias (APPAWEB, APPA ADUANA e APPA GRÁFICO)**

Sistema responsável por suportar todo o processo da operação portuária como controle de acesso e liberação de cargas, integrado com a solução de segurança do ISPS Code como RFID, cancelas e OCR, controle da programação e das operações de navios e suas cargas, controle da movimentação e desembaraço aduaneiro das mercadorias e integrado com os demais sistemas utilizados na APPA, operador portuário e Receita Federal (CCT, ApiRecintos, Presença de Carga), PSP – Porto sem Papel (Passageiros). A integração e a comunicação entre a APPA e Receita Federal auxilia na prestação de contas e agiliza o fornecimento e obtenção de informações de cargas autorizadas e a posterior liberação de mercadorias. Inclui solução gráfica para gerenciamento e visualização da operação dos navios (mapa de atracação) e das cargas (armazenamento e movimentação).

O sistema concentra as informações, permitindo a extração de dados para gestão, transparência e prestação de contas. Os principais módulos do Sistema são:

- Mercadorias;
- Controle de Acesso e Trânsito de Veículos;
- Contratos;
- Cadastros e Tabelas;
- Faturamento e Serviços;
- Gráfico;
- Gestão e Estatística;
- Operação Portuária;
- Integração com o Portal da Receita Federal (CCT, ApiRecintos, Presença de Carga);
- Integração com o PSP – Porto sem Papel (Passageiros);
- Segurança Integrada da Aplicação.

- **Carga Online (COL)**

O sistema programa e acompanha o fluxo de chegada e descarga de caminhões e vagões nos terminais graneleiros do Porto de Paranaguá. Facilita o acesso dos exportadores, transportadores e embarcadores às informações operacionais de triagem e de descarga dos terminais graneleiro do Porto de Paranaguá, de forma a facilitar programações de transporte e logística de cargas.

Principais funcionalidades do Sistema:

- Cadastro de Cotas – a APPA programa uma quantidade de cotas (número de cargas que poderão ser cadastradas no sistema) para cada terminal. Os terminais distribuem estas cotas entre seus clientes. Este cadastro existe para garantir que a quantidade de veículos cadastrados não seja superior à capacidade de recebimento do pátio de triagem e dos terminais, evitando, assim, fila de caminhões nas rodovias;

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **58e08962ce6a96d9d148b0afb39de3b8**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1089
Mov. 56

- Pré-cadastro – todo veículo destinado aos terminais do corredor de exportação, caminhão ou vagão deve ser cadastrado antecipadamente no sistema, podendo ser gerada uma multa para cada veículo recepcionado que não tenha feito o pré-cadastro;
- Controle do Pátio de Triagem – envolve o controle de logística dentro do Pátio de Triagem, desde o mapeamento das vagas, recepção do caminhão e seu encaminhamento à triagem (classificação) dos grãos e a chamada para descarga nos terminais até o registro da saída do caminhão do Pátio;
- Classificação – trata do registro da classificação dos grãos, de acordo com parâmetros estabelecidos. Elabora o cálculo que determina a qualidade e o resultado da avaliação o que define se a carga poderá ou não ser encaminhada ao terminal. A classificação pode ocorrer no Pátio de Triagem, em pontos de pré-classificação (em outros municípios) e em Postos específicos para o caso dos vagões;
- Recebimento da carga nos terminais graneleiros.

- **Sistema de Controle de Armazenamento de Grãos (SCOA)**

O Sistema tem como principal objetivo controlar os estoques dos terminais graneleiros públicos, de forma integrada com o Carga Online. Controla também a movimentação de mercadorias em todos os terminais graneleiros para embarque nos navios do Corredor de Exportação.

Principais funcionalidades do Sistema:

- Atualização do estoque;
- Operações de estoque (transferência, débito de umidade, crédito de retenção, deságio por não movimentação etc.);
- Correção de dados da carga;
- Rastreamento de Notas Fiscais;
- Corredor de Exportação:
  - Ordem de Embarque;
  - Operação;
  - Fechamento do Navio;
  - Informações de Armazenagem para faturamento.

- **Portal de Informações (INFOGER)**

O Sistema centraliza e disponibiliza as informações dos sistemas da APPA aos agentes externos como operadores, importadores, armazéns, terminais, clientes do Terminal Público e Receita Federal.

Principais funcionalidades do Sistema:

- Relatórios com foco no atendimento aos clientes externos da APPA (operadores, importadores, armazéns e terminais) e que apresentam informações detalhadas sobre a movimentação de veículos e cargas na Faixa Portuária para a APPA e para importadores, de acordo com o perfil do usuário. Os relatórios podem ser gerados em formato PDF ou XLS:
  - Relatório de Saídas de Veículos da Faixa;
  - Relatório de Saídas de Veículos da Faixa – Importador;
  - Relatório de Saídas de Veículos da Faixa – Armazém.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **58e08962ce6a96d9d148b0afb39de3b8**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1090
Mov. 56

- Relatórios para clientes dos Silos Públicos e que apresentam informações sobre os saldos Diários e o Físico de Estoque do Terminal Público para os clientes do Terminal e para a área de Silos da APPA (DISILO):
  - Físico de Estoque;
  - Saldo Diário;
  - Descarga Diária.
- Consultas para Fiscalização Interna e para os Terminais Privados (OS/7412):
  - Consulta Carga – apresenta informações sobre a entrada de produtos nos Terminais Privados que são enviadas diariamente para a APPA;
  - Consulta De Movimentação por Terminal – A partir das informações das entradas de produtos e dos Embarques dos Terminais Privados, apresenta o saldo de cada um desses, em tempo real.
- Balança – abrange diversas funções para atendimento à OS 74/12 que visa o controle e a fiscalização dos embarques dos Terminais Privados e Público:
  - Painel de Controle - apresenta a situação, em tempo real, da aplicação de leitura da Balança de Fluxo instalada em cada um dos terminais Privados e Público;
  - Consulta Operação de Embarque e Total Embarcado por Navio – consulta as operações de Embarque, em tempo real, a partir da leitura da aplicação que lê os dados da Balança de Fluxo instalada em cada um dos terminais Privados e Público;
  - Ajustar Operação de Embarque – permite alterar ou ajustar uma operação de embarque em caso de perda de comunicação entre o sistema e a balança de fluxo.
- Web services – através de web services são disponibilizadas informações para operadores, importadores, armazéns de retaguarda, terminais privados do corredor de exportação e clientes do silo público;
- Não conformidades – contempla as configurações necessárias para o funcionamento do aplicativo de não conformidades, bem como a consulta das não conformidades cadastradas.

- **APPA Serviços**

Sistema que disponibiliza serviços de integração com intervenientes do porto, especialmente com a Rumo para gestão do fluxo de vagões.

Principais serviços:

- Cadastro antecipado de vagão
- Confirmação de descarga
- Alteração de terminal de destino
- Consultas auxiliares (terminais, produtos, cidades, parâmetros de classificação, entre outros.).

- **Sistema Integrado de Balança de Fluxo (SIBF)**

Responsável por realizar a leitura dos módulos das balanças de fluxo dos terminais público e privados que compõe o Corredor de Exportação. É uma aplicação desktop instalada em máquinas ligadas diretamente nas balanças de fluxos. Atualmente está presente em 11 terminais graneleiros e monitora mais de trinta balanças. Envia os dados de leitura das balanças para o INFOGER.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **58e08962ce6a96d9d148b0afb39de3b8**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1091
Mov. 56

- **APIs para Cadastro Antecipado (Carga Online)**

Sistema que disponibiliza um conjunto de APIs relacionadas ao agendamento de carga no Carga Online. As APIs foram desenvolvidas conforme descrito na portaria 043-2022 da APPA.

Principais serviços:

- Cadastro antecipado de caminhão
- Consulta de cargas cadastradas
- Consulta de cotas disponíveis
- Consulta de classificações realizadas
- Consultas auxiliares (empresa, condutor, terminal, produto, entre outros.)
- APIs para o aplicativo de classificação de cargas.

- **Sistema Integrado de Credenciamento e Serviços (SICS)**

O Sistema Integrado de Credenciamento e Serviços - SICS, é um sistema desenvolvido para otimizar e facilitar o credenciamento das empresas, profissionais autônomos e trabalhadores em geral que precisam acessar o porto de Paranaguá, com a unificação do cadastro em diferentes setores da Portos do Paraná, permitindo a realização de um credenciamento único junto à Autoridade Portuária.

Principais funcionalidades do sistema:

- Cadastro de empresas
- Cadastro de responsáveis da empresa
- Cadastro de funcionários
- Cadastro dos documentos associados às empresas, aos responsáveis e aos funcionários.
- Emissão e validação de Certificado de Credenciamento
- Cadastro de setor, tipos de documentos e perfis de empresa.
- Parametrização de documentos obrigatórios por perfil de empresa.

- **Fiscalização de Contratos de Arrendamento**

Solução para fiscalização de contrato de arrendamentos da APPA. Contempla a programação das fiscalizações, a fiscalização *in loco* e o acompanhamento de fiscalizações realizadas. A solução é composta por um sistema web e um aplicativo para realizar a fiscalização.

Principais funcionalidades:

- Cadastro de cronograma de fiscalização
- Cadastro de fiscais
- Cadastro de responsáveis pelos contratos
- Aplicativo para fiscalização *in loco*
- Validação de fiscalizações realizadas
- Envio da fiscalização para o coordenador
- Envio da fiscalização para a empresa
- Inclusão de plano de ação e evidências de atendimento
- Acompanhamento das inconformidades apontadas

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **58e08962ce6a96d9d148b0afb39de3b8**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1092
Mov. 56

2.2 APLICATIVOS MÓVEIS

- **Apontamento de Não Conformidades**

O Sistema permite a fiscalização e o repasse das ocorrências de não conformidades identificadas na área portuária às autoridades competentes, principalmente à ANTAQ.

Possibilita o registro das não conformidades, identificadas através de dispositivo móvel, com fotos ou vídeos comprobatórios, o envio aos responsáveis pela parte envolvida (autor da infração), a avaliação da autoridade portuária (diretorias e presidência) e, se necessário, a geração de ofício a ser enviado à ANTAQ.

Principais funcionalidades do Sistema:

- Registro de não conformidades;
- Consulta de não conformidades cadastradas;
- Registro de Ocorrências;
- Geração de Ofício para a ANTAQ.

- **Fiscalização de Contratos de Arrendamento**

Solução para fiscalização de contrato de arrendamentos da APPA. Contempla a programação das fiscalizações, a fiscalização *in loco* e o acompanhamento de fiscalizações realizadas. A solução é composta por um sistema web e um aplicativo para realizar a fiscalização.

Principais funcionalidades:

- Cadastro de cronograma de fiscalização
- Cadastro de fiscais
- Cadastro de responsáveis pelos contratos
- Aplicativo para fiscalização *in loco*
- Validação de fiscalizações realizadas
- Envio da fiscalização para o coordenador
- Envio da fiscalização para a empresa
- Inclusão de plano de ação e evidências de atendimento
- Acompanhamento das inconformidades apontadas

- **Aplicativo para Classificação de Cargas**

Aplicativo para realizar a classificação de cargas no pátio de triagem, integrado ao Carga Online.

Principais funcionalidades:

- Vincular número da bolsa
- Consultar cargas a classificar
- Consultar cargas classificadas
- Classificar carga
- Alterar classificação de carga

2.3 SERVIÇO DE ENVIO DE MENSAGENS

O Serviço de Envio de Mensagens visa possibilitar o envio de informações relevantes para os usuários utilizando a tecnologia SMS (Serviço de Mensagens Curtas), que é a sigla utilizada para designar as mensagens de texto trocadas entre aparelhos celulares ou smartphones, com o objetivo de facilitar e agilizar a comunicação entre as pessoas. A comunicação via SMS é padronizada e, por ser independente da operadora de telefonia celular e da localização do usuário, atinge uma grande popularidade.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **58e08962ce6a96d9d148b0afb39de3b8**

PROTOCOLO
Fls. 1093
Mov. 56
INTEGRADO DO ESTADO

A **CELEPAR** disponibiliza um serviço de envio de SMS utilizando uma plataforma de web service, que é própria para integração com sistemas informatizados. O Serviço de Envio de Mensagens possibilita envio automático de mensagens padronizadas relacionadas às intervenções necessárias entre os sistemas de informação e os usuários demandantes de serviços, de acordo com as configurações estabelecidas em cada sistema do **CLIENTE**, que deverá determinar o conteúdo, destinatário e o momento para envio ou recebimento das mensagens SMS.

Cabe a **CELEPAR** receber as ações de envio de SMS via web service e tratá-las para que efetivamente sejam entregues ao destino. A **CELEPAR** também receberá os SMS iniciados pelo usuário do aparelho celular ou smartphone e permitirá que o **CLIENTE** tenha acesso a tais mensagens por meio de ações ao web service SMS.

- A funcionalidade de envio de SMS se dará por meio de um número único, denominado Large Account (L.A.), com a utilização de uma palavra-chave escolhida pelo **CLIENTE**, mediante disponibilidade.
- Estão compreendidos no escopo desse serviço: o envio imediato ou agendado de SMS e o suporte para integração do sistema do **CLIENTE** com o web service SMS.
- Todas as ações de envio de SMS que retornarem com sucesso e todos os SMSs recebidos são contabilizados para fins de cobrança.
- Os destinatários do SMS deverão ser números nacionais. Não haverá suporte de envio para números internacionais.
- A **CELEPAR** não se responsabiliza pelo conteúdo dos SMSs enviados ou recebidos pelo **CLIENTE**.

De acordo com as normatizações da Anatel, não será permitido o envio de SMS de cunho publicitário sem a ciência do usuário, devendo o **CLIENTE** respeitar tal normativa.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **58e08962ce6a96d9d148b0afb39de3b8**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1094
Mov. 56

3 RELAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1 OPERAÇÃO, SUPORTE E SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

3.1.1 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

A prestação de serviço de OPERAÇÃO, SUPORTE E SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO visa executar atividades necessárias à utilização de Sistemas de Informação de forma adequada, isenta de erros e em conformidade com características técnicas demandadas pelo ambiente tecnológico de operação, obedecendo à níveis de serviço previamente estabelecidos. Para atender a estes objetivos, o serviço compreende as seguintes atividades:

- Operação dos Sistemas de Informação em Nuvem Híbrida, incluindo o Data Center da CELEPAR.
- Monitoramento geral do desempenho dos Sistemas de Informação no seu ambiente de operação.
- Tratamento de incidentes que afetam o funcionamento normal dos sistemas de informação, de acordo com o Acordo de Nível de Serviço contratado.
- Para os Sistemas de Informação desenvolvidos e mantidos pela **CELEPAR:**
  - A prestação de serviços também inclui a manutenção preventiva e corretiva dos sistemas, para evitar incidentes ou perda de seu desempenho.
    - **Manutenção Preventiva:** manutenção efetuada em intervalos predeterminados, ou de acordo com critérios prescritos, sem alteração de funcionalidades sob o ponto de vista do usuário, com a finalidade de promover a melhoria de performance, manutenibilidade e usabilidade do sistema, de forma a reduzir a probabilidade de falha ou a degradação de funcionamento dos sistemas.
    - **Manutenção Corretiva:** compreende a análise e correção de falhas ou defeitos identificados nas soluções em ambiente de produção, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou de mau funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos funcionais ou não-funcionais esperados para a solução (aprovados pelo ADMINISTRADOR LOCAL), restritos aos critérios e prazos estabelecidos no item 3.5 GARANTIA.
- Para os Aplicativos Móveis desenvolvidos e mantidos pela CELEPAR, a prestação de serviços está limitada aos contratos e diretrizes para desenvolvedores da Apple (https://developer.apple.com/br/support/terms/) e Contrato de distribuição do desenvolvedor do Google Play (https://play.google/intl/pt_br/developer-distribution-agreement.html).
- Suporte ao **ADMINISTRADOR LOCAL**, designado pelo **CLIENTE**, para esclarecimento de dúvidas relacionadas somente às funcionalidades contratadas de operação do sistema, desde que essas explicações não estejam documentadas (em Manual do Usuário ou similar).

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **58e08962ce6a96d9d148b0afb39de3b8**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1095
Mov. 56

3.1.2 CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O serviço de OPERAÇÃO, SUPORTE E SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO está vinculado à utilização de Sistemas de Informação em ambiente operacional gerido pela **CELEPAR**, a partir de seu estágio normal de operações (ou seja, superadas as atividades de desenvolvimento, homologação e implantação). As atividades previstas visam manter as condições projetadas de operação do sistema, manutenções preventivas (para os sistemas mantidos pela **CELEPAR**) e interações entre as áreas técnicas da empresa ou de fornecedores, quando da ocorrência ou prevenção de incidentes. Como este anexo não detalha de forma exaustiva as funcionalidades dos Sistemas de Informação que são objeto do contrato, o escopo detalhado a ser considerado para estes sistemas é aquele que representa suas condições de operação no início do contrato. Se houver modificação expressiva no escopo dos sistemas, decorrentes de novas versões, as partes deverão avaliar o seu impacto e eventual necessidade de alterações contratuais.

O **CLIENTE** deverá designar um ADMINISTRADOR LOCAL para cada Sistema de Informação, que será o responsável pelas tratativas entre o **CLIENTE** e a **CELEPAR** relacionadas à operação e ao suporte.

Deverá existir apenas um ADMINISTRADOR LOCAL por sistema, sendo que o mesmo ADMINISTRADOR LOCAL poderá representar vários sistemas.

3.1.3 FORMA DE ATENDIMENTO

A partir da contratação do serviço, a **CELEPAR** passará a operar, monitorar, atuar sobre incidentes e efetuar as atividades de manutenção preventiva e corretiva dos Sistemas de Informação mantidos pela **CELEPAR**, tomando as medidas necessárias para manutenção da normalidade das operações. À medida da necessidade, o **CLIENTE** poderá, por meio de mecanismo de comunicação estabelecido, relatar algum incidente, categorizando-o conforme seu nível de severidade, o que determinará as ações definidas no nível de serviço previsto.

Caso não seja possível prover a resolução do problema pelos **ADMINISTRADORES LOCAIS**, estes acionarão o suporte da **CELEPAR**, para que possam ser verificadas as possíveis causas do problema e sua resolução.

A **CELEPAR** prestará suporte de maneira a garantir o pleno funcionamento dos Sistemas de Informação por meio da abertura, pelo **ADMINISTRADOR LOCAL**, de Ordem de Serviço em ferramenta disponibilizada pela CELEPAR.

3.1.4 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

Na prestação dos serviços de OPERAÇÃO, SUPORTE E SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO são empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica especializada;
- Infraestrutura de software e hardware para o desenvolvimento dos trabalhos;
- Componentes de software aplicáveis para a solução específica;
- Ferramentas de apoio à manutenção e monitoramento;
- Ambientes computacionais específicos.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **58e08962ce6a96d9d148b0afb39de3b8**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1096
Mov. 56

3.1.5 CAPACIDADE CONTRATADA

Considerando as características tecnológicas e requisitos da prestação dos serviços acima, fica estabelecida a seguinte capacidade contratada, segundo as métricas de execução definidas para os principais Sistemas de Informação, e suas respectivas periodicidades e formas de entregas previstas, visando, desta maneira, garantir a prestação de serviços nos níveis de serviços propostos no contrato durante sua vigência.

A capacidade contratada determina o dimensionamento de recursos e infraestrutura suficientes para garantir a utilização dos serviços por parte do **CLIENTE**. Alterações de demanda devem ser previamente comunicadas, no sentido de avaliação e de replanejamento, visando atender a eventuais alterações de capacidade contratada.

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO OPERADOS E GERIDOS PELA CELEPAR	MÉTRICA DE EXECUÇÃO	CAPACIDADE MENSAL
APPAWeb, APPAADUANA e APPAGRÁFICO	Passagens de Veículos	50.000
Carga Online - COL	Quantidade de Veículos	55.000
SCOA	Ordens de Embarques de Navio	350
Infoger	Registro de veículos	50.000
Apontamentos de Não Conformidade	Apontamentos	250
Credenciamento de Usuários - SICS	Empresas cadastradas	200
Fiscalização	Fiscalizações	20
Classificação de Produtos	Classificações	43.000
Integração das Balanças de Fluxo - SIBF	Bateladas registradas	60.000
Integração do Cadastro Antecipado (COL)	Veículos cadastrados	43.000
APPA Serviços	Vagões cadastrados	12.000
SERVIÇO DE ENVIO DE MENSAGENS	Milheiro de SMS Enviado	140

Tabela Sistemas de Informação – Capacidade Contratada

3.1.6 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS

Os serviços de OPERAÇÃO, SUPORTE E SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO prestados pela CELEPAR não contemplam as seguintes atividades:

- Suporte no atendimento de demandas de menor complexidade que ocorrem na rotina dos usuários em suas atividades de operação de cada Sistema de Informação, dentre elas:
  - Primeira verificação de problemas reportados pelos usuários;
  - Identificar uso incorreto e orientar os usuários;
  - Diferenciar falhas de restrição/limitação do sistema e orientar os usuários;
  - Suporte operacional nas funcionalidades do sistema para os usuários finais.
- Atendimento e orientação nas demandas relacionadas às regras de negócio, parametrizações do sistema e avaliação dos processos. Tais atividades poderão ser solicitadas como CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA, sendo necessário, para

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **58e08962ce6a96d9d148b0afb39de3b8**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1097
Mov. 56

isso, a contratação conforme especificado no item 3.3 CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA.

- Treinamento e capacitação de usuários na utilização dos Sistemas de Informação. Esta atividade poderá ser solicitada como CAPACITAÇÃO EM SISTEMAS, sendo necessário para isso a contratação conforme especificado no item 3.4 CAPACITAÇÃO EM SISTEMAS
- Serviços como tratamento de incidentes, manutenção preventiva, manutenção corretiva e atualização tecnológica para sistemas mantidos por outros fornecedores. Tais atividades poderão ser solicitadas, se for de comum acordo entre as partes, como MELHORIA CONTÍNUA DE SISTEMAS, sendo necessário, para isso, a contratação conforme especificado no item 3.2 MELHORIA CONTÍNUA DE SISTEMAS .
- Suporte ao ADMINISTRADOR LOCAL para sistemas mantidos por outros fornecedores. Tais atividades poderão ser solicitadas, se for de comum acordo entre as partes, como CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA, sendo necessário, para isso, a contratação conforme especificado no item 3.3 CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA.
- Serviços de atualização tecnológica dos sistemas englobando mudanças de hardware e software básico, versões de software, linguagens, frameworks e bibliotecas, navegadores, containers, servidores de aplicação e bancos de dados. Tais atividades poderão ser solicitadas como SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO DE SISTEMAS, mediante uma avaliação preliminar através de solicitação de CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA, sendo necessário, para isso, a contratação conforme especificado no item 3.3 CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA.
- Disponibilização de equipe ou qualquer outro recurso humano para a administração e operação dos Sistemas de Informação no CLIENTE.

3.1.7 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

A atuação da CELEPAR frente a ocorrência de incidentes registrados pelo **CLIENTE** obedecerá níveis de serviços de acordo com o impacto decorrente da severidade dos incidentes e conforme os horários estabelecidos de prestação de serviços, conforme relacionado a seguir.

- **Severidade Alta**: incidente de operação do sistema que cause a sua total paralisação e inviabilidade completa de operação pelos usuários.
- **Severidade Média:** incidente de operação do sistema que comprometa a utilização de uma ou mais funcionalidades consideradas críticas do sistema.
- **Severidade Baixa**: incidente de operação do sistema que impacte mais de uma funcionalidade do sistema, porém não comprometa a utilização geral das funcionalidades.

Para o entendimento e aplicação do Acordo de Nível de Serviço, são apresentados os seguintes conceitos:

- **Incidente**: corresponde a uma indisponibilidade total ou parcial, não planejada, ou desempenho reduzido de um serviço de TIC.
- **Tempo de Resposta (TR)**: tempo decorrido entre o cliente registrar sua solicitação (abertura de chamado) e a CELEPAR responder que recebeu a solicitação de forma pessoal ou digital.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **58e08962ce6a96d9d148b0afb39de3b8**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1098
Mov. 56

- **Tempo de Solução (TS)**: tempo total que a **CELEPAR** dispõe para solucionar o incidente, restabelecendo o serviço ou disponibilizando uma solução de contorno; inclui o tempo de todos os solucionadores, internos ou externos à **CELEPAR.**
- **Acordo de Nível de Serviço (ANS)**: tempo acordado de Nível de Serviço estabelecido entre a **CELEPAR** e o **CLIENTE** para determinado serviço.
- **Meta**: percentual de serviços da CELEPAR a serem prestados dentro do ANS.
- **Desempenho:** percentual de serviços da CELEPAR realizados dentro do ANS.

3.1.8 NÍVEL DE CRITICIDADE DOS SISTEMAS

Sistema	Nível de Criticidade
Sistema de Operações Portuárias (APPAWEB, APPA ADUANA e APPA GRÁFICO)	1
Carga Online (COL)	1
Sistema de Controle de Armazenamento de Grãos (SCOA)	1
Portal de Informações (INFOGER)	1
APPA Serviços	1
Sistema Integrado de Balança de Fluxo (SIBF)	2
APIs para Cadastro Antecipado (Carga Online)	2
Sistema Integrado de Credenciamento e Serviços (SICS)	2
Fiscalização de Contratos de Arrendamento	2
Apontamento de Não Conformidades	2
Aplicativo para Classificação de Cargas	2

Tabela Criticidade dos Sistemas de Informação

3.1.9 TRATAMENTO DE INCIDENTES

A atuação da **CELEPAR** frente a sua ocorrência, registrada pelo **CLIENTE,** obedecerá a Acordos de Nível de Serviço – ANS, conforme o impacto decorrente da severidade dos incidentes e conforme os horários estabelecidos de prestação de serviços, relacionados a seguir:

Criticidade Nível 1

Severidade	Impacto	Tempo de Resposta (h) TR	Tempo de Solução (h) TS	Regime de Serviço
Alta	Todo o sistema parou de funcionar (indisponibilidade total)	Até 1 h	Até 8 h	INTEGRAL
Média	Apenas alguns módulos do sistema pararam de funcionar (indisponibilidade parcial)	Até 2 h	Até 12 h	INTEGRAL
Baixa	Apenas alguns módulos do sistema tiveram as funcionalidades impactadas, porém não deixaram de funcionar (lentidão exagerada, desempenho reduzido)	Até 4 h	Até 24 h	COMERCIAL

Tabela ANS para Incidentes em Sistemas de Criticidade 1

Criticidade Nível 2

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **58e08962ce6a96d9d148b0afb39de3b8**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1099
Mov. 56

Severidade	Impacto	Tempo de Resposta (h) TR	Tempo de Solução (h) TS	Regime de Serviço
Alta	Todo o sistema parou de funcionar (indisponibilidade total)	Até 1 h	Até 16 h	COMERCIAL
Média	Apenas alguns módulos do sistema pararam de funcionar (indisponibilidade parcial)	Até 2 h	Até 24 h	COMERCIAL
Baixa	Apenas alguns módulos do sistema tiveram as funcionalidades impactadas, porém não deixaram de funcionar (lentidão exagerada, desempenho reduzido)	Até 4 h	Até 48 h	COMERCIAL
Aplicativo	Sujeito aos contratos e diretrizes para desenvolvedores da Apple e Contrato de distribuição do desenvolvedor do Google Play	5 dias úteis	20 dias úteis	COMERCIAL EUA

Tabela ANS para Incidentes em Sistemas de Criticidade 2

O tempo de solução para os incidentes começará a contar a partir do registro da solicitação, quando a solicitação for feita dentro dos horários previstos para a prestação de serviços ou, caso contrário, a partir da primeira hora do próximo ciclo de serviço a ser iniciado. A atuação sobre os incidentes também obedecerá aos horários previstos para a prestação de serviços.

Para efeito do início de atividades de atuação técnica sobre o incidente, será considerado o registro na ferramenta de gerenciamento de incidentes, disponibilizada pela **CELEPAR**, que também será utilizada para a anotação da retomada da normalidade dos serviços ou de ações complementares que possam vir a ser necessárias para solução de algum problema que tenha originado o incidente.

Caso o incidente tenha origem em componentes de software e hardware que dependam de intervenções de terceiros, esta informação deverá ser registrada, bem como os encaminhamentos tomados e perspectiva de normalização.

Enquanto o atendimento do chamado de incidente estiver sob a responsabilidade de terceiros e/ou do **CLIENTE**, a contagem do tempo de atuação será pausada, retomando quando estiver sob a atuação da **CELEPAR**.

Será considerado encerrado o incidente, para fins de contabilização do ANS, o momento do reestabelecimento da disponibilidade do serviço nos termos definidos para Níveis de Severidade e ANS, independente do registro da ação e fechamento do respectivo chamado.

Na abertura de vários incidentes relacionados à mesma origem, esses são referenciados pelo primeiro, não sendo contabilizados no processo. A atribuição dessa relação é prerrogativa da **CELEPAR**, cabendo a avaliação do ANS somente para o primeiro registro do agrupamento de incidentes.

3.1.10 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

	Descrição
Indicador	**Taxa de Cumprimento do ANS**
Meta a cumprir	Cumprimento de **90**% do nível de serviço para Incidentes
Forma de acompanhamento	Relatório mensal

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **58e08962ce6a96d9d148b0afb39de3b8**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1100
Mov. 56

Faixas de ajuste no pagamento	Maior ou igual a **90**% – pagamento integral do serviço correspondente Entre **85**% e **89**% – pagamento integral do serviço correspondente, com advertência Entre **80**% e **84**% – glosa de 1% sobre o valor do serviço correspondente Entre **75**% e **79**% – glosa de 2% sobre o valor do serviço correspondente Menor que **75**% – glosa de 3% sobre o valor do serviço correspondente

Tabela Indicadores de Nível de Serviço e Metas

A apuração mensal do indicador de nível de serviço para incidentes será feita com base na média aritmética das diferenças relativas de cumprimento do tempo de resposta e de solução de todos os tipos de solicitações de serviço finalizadas no mês.

TSA – Tempo Acordado para a Solicitação

TSR – Tempo Realizado para a Solicitação

DRT – Diferença Relativa dos Tempos para a Solicitação

TXC – Taxa de Cumprimento do Indicador

DRT = se >= 0 (TSR – TSA)/TSA * 100, senão = 0 (%)

TXC = 1 – MÉDIA (DRT(1), DRT(2), …, DRT(x)) (%)

Quaisquer atrasos que venham a ocorrer por razões fora do controle direto da **CELEPAR**, tais como desastres naturais/não naturais ou procedimentos que interfiram em rede de telecomunicações e/ou energia elétrica fora dos limites da empresa, indisponibilidade de reposição junto a fornecedores, eventos de causas sociais e sanitárias, como isolamento social, bloqueios (lockdown), greve ou pandemia, serão comunicados e justificados, não ensejando a aplicação de glosas decorrentes desses atrasos.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **58e08962ce6a96d9d148b0afb39de3b8**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1101
Mov. 56

3.2 MELHORIA CONTÍNUA DE SISTEMAS

3.2.1 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

A prestação de serviços de MELHORIA CONTÍNUA DE SISTEMAS tem como objetivo atender às demandas de evolução de Sistemas de Informação sob a responsabilidade das equipes técnicas da **CELEPAR**. Este serviço abrange a execução de melhorias com base em um conjunto de artefatos disponíveis para o sistema.

A Melhoria Contínua de Sistemas é uma extensão do serviço de Desenvolvimento e Implantação de Sistemas, pois envolve diversos processos essenciais para a implementação das melhorias solicitadas. Esses processos incluem Gestão de Projetos, Desenvolvimento de Requisitos Negociais, Análise, Projeto, Construção e Implantação da Solução. Além disso, contemplamos processos de apoio, como Validação, Verificação, Gerência de Riscos e Garantia da Qualidade.

O dimensionamento do esforço e do prazo para os serviços de Melhoria Contínua de Sistemas apresenta particularidades em relação a novos projetos de Desenvolvimento e Implantação de Sistemas. Isso se deve ao caráter contínuo do serviço, que pode envolver múltiplas Ordens de Serviço ao longo de um período contratual, muitas das quais exigem agilidade na avaliação e execução.

Com o intuito de promover a agilidade e flexibilidade no processo de contratação e execução das Ordens de Serviço de Melhoria Contínua de Sistemas, o dimensionamento de esforço e prazo, e, consequentemente, a definição de custos, seguirá os critérios da técnica de Pontos de Função, conforme descrito no item 3.2.14 MENSURAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **58e08962ce6a96d9d148b0afb39de3b8**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1102
Mov. 56

3.2.2 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS

Os serviços de MELHORIA CONTÍNUA DE SISTEMAS prestados pela **CELEPAR** estão restritas às demandas para os sistemas descritos no item 2 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO OPERADOS E GERIDOS PELA CELEPAR e não incluem as seguintes atividades:

- Análise de negócio para o mapeamento do processo organizacionais
- Serviços de Implantação de Sistema de Informação, quando este não estiver contemplado no ciclo de desenvolvimento da demanda de melhoria

Estas atividades podem ser solicitadas como Consultoria Técnica Especializada. No entanto, sua execução requer solicitações feitas pelo ADMINISTRADOR LOCAL do **CLIENTE**, sendo necessário para isso, a contratação conforme especificado no item 3.3 CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA.

3.2.3 CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Na etapa preparatória à celebração do contrato, o **CLIENTE** deve estimar o esforço a ser aplicado ao longo do período contratual e uma taxa mensal de distribuição deste esforço, de modo que o nível de serviço e a alocação financeira sejam previamente definidos por parte da **CELEPAR**. Este trabalho preliminar deverá contemplar uma perspectiva das principais demandas de melhorias a serem executadas no decorrer dos primeiros meses do contrato, propiciando que sejam tomadas providências entre as partes envolvidas e dando maior agilidade à execução das futuras Ordens de Serviço.

Deste modo, o planejamento prévio de cada sistema subsidiará a elaboração do Termo de Referência dos serviços contínuos pelo **CLIENTE** e estabelecerá a linha geral dos serviços iniciais a serem desenvolvidos, bem como a perspectiva de alocação dos trabalhos ao longo do período contratual. Como consequência, a **CELEPAR** deverá planejar a alocação de recursos na quantidade e perfis necessários para a realização dos trabalhos previstos.

3.2.4 FORMA DE ATENDIMENTO

A partir da assinatura do contrato, a **CELEPAR** apresentará para o ADMINISTRADOR LOCAL, designado pelo **CLIENTE**, o processo para execução do serviço, denominado “Empacotamento de Demandas de Melhoria”.

Este fluxo será definido por fases de execução, sendo elas:

- Registro da Ordem de Serviço
- Proposta de Atendimento
- Execução da Ordem de Serviço
- Aceite da Ordem de Serviço

A **CELEPAR** e o **CLIENTE** deverão acordar a **periodicidade** da execução do processo, sendo que não deve ser mudado constantemente, pois subsidiará o processo de faturamento.

Após essa etapa, o ADMINISTRADOR LOCAL poderá encaminhar para a **CELEPAR** as demandas de melhoria a serem iniciadas no período contratual, por meio de abertura de Ordem de Serviço, descrevendo o escopo da demanda. A partir desta solicitação, serão iniciados os procedimentos de análise e definições para execução do serviço de Melhoria Contínua de Sistemas, conforme detalhados no item 3.2.6 REGISTRO DA ORDEM DE SERVIÇO.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **58e08962ce6a96d9d148b0afb39de3b8**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1103
Mov. 56

Deverá existir apenas um ADMINISTRADOR LOCAL por sistema, sendo que o mesmo ADMINISTRADOR LOCAL poderá representar vários sistemas.

3.2.5 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

Na prestação dos serviços de MELHORIA CONTÍNUA DE SISTEMAS, são empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica especializada
- Infraestrutura de software e hardware para o desenvolvimento dos trabalhos
- Componentes de software aplicáveis no desenvolvimento da solução específica
- Ferramentas de apoio ao desenvolvimento e monitoração
- Ambientes computacionais específicos de desenvolvimento, testes e homologações

3.2.6 REGISTRO DA ORDEM DE SERVIÇO

A execução de uma melhoria em sistemas se dará com a formalização da Ordem de Serviço, que deverá ser registrada pelo ADMINISTRADOR LOCAL em Sistema Informatizado de Gestão de Demandas disponibilizado pela **CELEPAR**.

A Ordem de Serviço deverá conter no mínimo as informações abaixo:

- Identificador do sistema
- Data de abertura
- Descritivos da melhoria ou funcionalidade a ser desenvolvida
- Descritivo de regras de negócio
- Diagramas de fluxos, entidade relacionamento, desenho de processo ou quaisquer outros diagramas que auxiliem no correto entendimento da prestação do serviço
- Critérios de aceite
- E/ou quaisquer outros documentos ou artefatos que auxiliem no correto entendimento da melhoria a ser executada.

Com base nas informações registradas na Ordem de Serviço pelo ADMINISTRADOR LOCAL, a **CELEPAR** elaborará uma Proposta de Atendimento**,** que incluirá os itens abaixo:

- O detalhamento do escopo da demanda de melhoria
- A definição geral de responsabilidades das partes, quando aplicável
- O tamanho estimado da demanda de melhoria em pontos de função
- Forma e modelo de aceitação da melhoria
- A alteração estimada do valor para operação do sistema, caso este venha a ser processado em ambiente de Nuvem Híbrida, incluindo o Data Center da CELEPAR, quando aplicável.

Ao aprovar a Proposta de Atendimento, o **CLIENTE** autoriza a **CELEPAR** a dar continuidade ao processo de “Empacotamento de Demandas de Melhoria”.

O **CLIENTE** poderá solicitar revisão da proposta, de modo a ajustá-la à sua necessidade ou então solicitar o cancelamento da execução da Ordem de Serviço. Neste caso, se houver

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **58e08962ce6a96d9d148b0afb39de3b8**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1104
Mov. 56

interesse do **CLIENTE** em retomar a discussão acerca da demanda, uma nova Ordem de Serviço deverá ser registrada.

3.2.7 EXECUÇÃO DAS ORDENS DE SERVIÇOS

Para as ordens de serviço de melhorias abertas e estimadas, será realizada, periodicamente, uma reunião entre a **CELEPAR** e o ADMINISTRADOR LOCAL, conforme o período acordado entre as partes (**CELEPAR** e **CLIENTE**). O objetivo dessa reunião é priorizar quais ordens de serviço serão fornecidas e entregues no próximo período.

As Ordens de Serviço priorizadas para o próximo período não poderão ser despriorizadas ou modificadas desde que haja formalização da mudança de acordo com o item 3.2.9.

3.2.8 CONTROLE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

As Ordens de Serviço referentes às demandas de melhoria priorizadas serão executadas durante o ciclo de execução (empacotamento) e, ao final, serão disponibilizadas para homologação do **CLIENTE**.

A cada Ordem de Serviço realizada, será feita uma nova medição da quantidade de pontos de função efetivamente implementados e recalculado o valor referente aos serviços realizados. Qualquer revisão deverá ser anexada à respetiva Ordem de Serviço registrada pelo **CLIENTE**, o qual deverá efetuar sua aprovação ou rejeição formal.

3.2.9 MODIFICAÇÃO DE ESCOPO NA EXECUÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇO

Uma vez definido o escopo a ser executado em uma Ordem de Serviço, caso surja a necessidade de revisão devido a novas demandas de negócio ou por qualquer outro motivo diretamente relacionado ao **CLIENTE**, serão aplicados os critérios descritos a seguir.

Nos casos em que a alteração de escopo solicitada resulte em descarte ou retrabalho, a **CELEPAR** poderá avaliar o esforço investido até a solicitação de mudança, além de analisar o impacto em termos de esforço, prazo, riscos e custos decorrentes dessa alteração. Com base nisso, serão definidas novas condições para a continuidade das demandas e os valores a serem cobrados em função da mudança.

Nos casos de modificações de escopo, seja de natureza funcional ou de aspectos de qualidade da solução, incluídas questões de natureza tecnológica que sejam propostas pela **CELEPAR**, serão avaliados os impactos decorrentes da mudança e a pertinência de alterações dos valores financeiros previstos para a demanda.

Após a aprovação pelas partes da continuidade do trabalho, o planejamento será atualizado, representando uma nova condição de execução dos serviços demandados.

Todo o processo de solicitação de mudança e consequentes aprovações deverão ser formalizados e documentados como instrumento complementar na Ordem de Serviço.

3.2.10 INTERRUPÇÃO NA EXECUÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇO

O **CLIENTE** pode solicitar a interrupção ou o cancelamento de uma Ordem de Serviço em qualquer fase do desenvolvimento. Em ambos os casos, a **CELEPAR** medirá as atividades realizadas e encaminhará para o respectivo faturamento proporcional. Para interrupções que impliquem em uma retomada futura, será necessário abrir uma nova Ordem de Serviço, definindo novas condições para a execução dos serviços, o que pode impactar o custo remanescente. Não

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **58e08962ce6a96d9d148b0afb39de3b8**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1105
Mov. 56

há garantia de que os prazos futuros considerarão o período de interrupção nem que a prorrogação do prazo será equivalente a esse período.

3.2.11 PEDIDOS DE PRORROGAÇÃO DE PRAZOS

Durante a execução de uma Ordem de Serviço, devido à sua complexidade ou tamanho, o **CLIENTE** e a **CELEPAR** poderão, por mútuo acordo, replanejar os prazos de entrega das melhorias previstas. Essa iniciativa deve ser formalmente comunicada pela parte interessada à outra, acompanhada das justificativas para a solicitação, sempre antes da data de término estipulada para a atividade. Qualquer alteração deverá ser objeto de replanejamento.

3.2.12 ENTREGAS E PROCESSO DE ACEITAÇÃO

As entregas a serem realizadas consistem em demandas de melhoria que devem ser concluídas ao final do ciclo de execução (empacotamento). Essas entregas podem incluir módulos executáveis da solução ou módulos intermediários que demonstrem a execução do escopo da melhoria. O processo de aceitação dessas entregas será descrito a seguir.

- A(s) Ordem(ns) de Serviço desenvolvidas em cada entrega, acordadas no planejamento, serão disponibilizadas ao **CLIENTE** para homologação.
- Para cada entrega, o **CLIENTE** terá um prazo de até 5 (cinco) dias úteis para sua avaliação e pronunciamento. Findo este prazo, e não havendo manifestação por parte do **CLIENTE**, as demandas entregues serão considerados aprovadas e serão encaminhados para faturamento.
- Caso o **CLIENTE** entenda que a(s) Ordem(ns) de Serviço entregue(s) não estejam em conformidade com o estabelecido, poderá rejeitá-las, mediante justificativa específica para os pontos de não conformidades explicitadas no Ordem de Serviço equivalente.
- Para as entregas aceitas, será emitido Termo de Recebimento Definitivo para o conjunto de entregáveis previstos no planejamento, permitindo, quando for o caso, que sejam executados os procedimentos de faturamento.
- Para a(s) Ordem(ns) de Serviço rejeitada(s), a **CELEPAR** realizará os ajustes que se fizerem necessários, sem ônus para o **CLIENTE**. Após as correções, a **CELEPAR** as devolverá ao **CLIENTE** para nova validação. Caso ainda sejam constatados problemas, poderá haver nova devolução, repetindo-se este procedimento até ocorrer a validação definitiva da(s) Ordem(ns) de Serviço. O tempo decorrido para correção dos problemas não se configura como prorrogação de prazo. Caso a(s) Ordem(ns) de Serviço seja(m) rejeitada(s) em função de mudanças de escopo ou de problemas na definição de requisitos por parte do **CLIENTE**, o tratamento a ser dado será equivalente ao definido no item 3.2.9 MODIFICAÇÃO DE ESCOPO NA EXECUÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇO.
- Os períodos de avaliação da(s) Ordem(ns) de Serviço entregue(s) não se configuram como de interrupção da execução dos serviços demandados, cujas atividades serão executadas em paralelo ao processo de avaliação pelo **CLIENTE**, salvo em situações que demandem que o produto entregue, devido à criticidade, possa impactar a disponibilização de novas entregas para homologação até que a anterior seja concluída.

3.2.13 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

O nível mínimo de serviços a ser entregue, conforme marcos de entregas estabelecidos na Plano de Projeto ou no pacote de entrega periódico, está definido conforme tabela a seguir:

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **58e08962ce6a96d9d148b0afb39de3b8**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1106
Mov. 56

	Descrição
Indicador	Percentual de ordens de serviço entregues no período (ciclo de empacotamento de demandas)
Meta a cumprir	No mínimo 90% de ordens de serviço entregues no período
Forma de acompanhamento	Relatório do sumário das entregas
Mecanismo de cálculo	Número de ordens de serviço entregues no período/(Número total de ordens de serviço planejadas para o período) x 100
Faixas de ajuste no pagamento	Maior ou igual a 90% – pagamento integral do serviço correspondente Entre 70% e 89% – pagamento integral do serviço correspondente, com advertência Entre 50% e 69% – glosa de 1% sobre o valor do serviço correspondente Entre 20% e 49% – glosa de 2% sobre o valor do serviço correspondente Menor que 20% – glosa de 3% sobre o valor do serviço correspondente

Tabela Melhoria Contínua de Sistemas – Acordo de Nível de Serviço – Indicadores

Os prazos estimados para realização dos serviços serão aqueles previstos a cada ciclo de empacotamento das melhorias (período combinado com o **CLIENTE**), decorrentes de planejamento inicial ou de eventuais replanejamentos obtidos por consenso ao longo da execução dos serviços.

Quaisquer atrasos que venham a ocorrer por razões fora do controle direto da **CELEPAR**, tais como desastres naturais/não naturais ou procedimentos que interfiram em rede de telecomunicações e/ou energia elétrica fora dos limites da **CELEPAR**, indisponibilidade de reposição junto a fornecedores, eventos de causas sociais e sanitárias, como isolamento social, bloqueios (lockdown), greve ou pandemia, serão comunicados e justificados, não ensejando a aplicação de glosas decorrentes desses atrasos.

3.2.14 MENSURAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

A contagem de Pontos de Função será realizada, predominantemente, pela metodologia descrita no Manual de Práticas e Contagens Versão 4.3 (Counting Practices Manual Release 4.3), publicado pelo IFPUG (International Function Point Users Group), ou versão superior quando adotada pela **CELEPAR**. Adicionalmente, serão adotados os procedimentos e referências para as situações relacionadas a seguir.

1) Como regra geral será adotado adicionalmente o Roteiro de Métrica de Software do SISP 2.3, ou versão superior, em tudo o que for complementar ao Manual de Prática de Contagens do IFPUG.

2) Para estimar o tamanho do serviço, poderá ser utilizada a técnica da contagem indicativa ou a contagem estimativa, de acordo com o proposto pelo método da NESMA (Netherlands Software Metrics Association) ou o método Simple Function Point (SFP) proposto pelo IFPUG.

3) Projetos de Melhoria, nos termos definidos no item 4.2 do Roteiro de Métrica de Software do SISP 2.3, serão dimensionados pela técnica EFP – Enhancemente Function Point, publicada pela NESMA (Netherlands Software Metrics Users Association) no documento “Function Point Analysis for Software Enhancement Guidelines”.

4) Ao final da execução do serviço, poderão ser aplicadas as técnicas de contagem estimativa, Simple function point ou ser realizada a medição, em comum acordo com o **CLIENTE**, para o fechamento da Ordem de Serviço.

5) Situações não especificadas neste detalhamento de serviços, com relação à adoção da métrica de pontos de função, serão orientadas, em primeiro lugar, pelo Manual de Práticas e Contagens Versão 4.3 (Counting Practices Manual Release 4.3), publicado pelo IFPUG

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **58e08962ce6a96d9d148b0afb39de3b8**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1107
Mov. 56

(International Function Point Users Group). Sendo matéria não contemplada no Manual de Prática e Contagens do IFPUG, serão adotadas as orientações do Roteiro de Métricas de Software do SISP 2.3.

6) A **CELEPAR** adotará o valor 1,00 (um) como Fator de Ajuste para todos os projetos, nas condições previstas pelo Manual de Práticas de Contagens do IFPUG.

7) Havendo situações em que não seja necessário executar todas as fases no desenvolvimento de um projeto de sistemas, será utilizada a tabela abaixo para a remuneração dos Pontos de Função contratados em cada **Ordem de Serviço**, de acordo com a(a) fase(s) do processo de desenvolvimento do serviço contratado. O percentual de distribuição já considera o esforço de gestão relativo às etapas a serem executadas.

Fase	Distribuição (%)
Engenharia de Requisitos	25
Design / Arquitetura	10
Implementação	40
Testes	15
Homologação	5
Implantação	5

Tabela Percentual de Esforço nas Fases de Desenvolvimento

- **Engenharia de Requisitos**: nesta fase, a **CELEPAR** deverá entender o domínio do problema, compreender e definir quais as necessidades do usuário, além de apresentar solução que atenda os requisitos negociais previamente identificados, além de realizar o levantamento dos requisitos funcionais e não funcionais do software. Como produtos sugeridos desta fase serão apresentados a especificação de caso de uso ou história de usuário, protótipo navegável de telas, diagrama de modelo de dados e diagrama de classes conceitual e casos de testes para as principais funcionalidades.
- **Design / Arquitetura**: nesta fase, a **CELEPAR** definirá como a solução informatizada funcionará internamente, para que os requisitos do **CLIENTE** possam ser atendidos. Alguns aspectos importantes a serem considerados nesta fase são: a plataforma e a arquitetura do sistema, linguagem de programação utilizada, integrações necessárias com outros sistemas, banco de dados utilizado, entre outros. Como produtos mínimos desta fase, têm-se a arquitetura da solução e o diagrama de classes com a especificação dos métodos.
- **Implementação**: é a fase em que a **CELEPAR** codificará a solução, seguindo as definições estabelecidas pelas fases anteriores e de acordo com a arquitetura definida. Como produto mínimo desta fase, tem-se o código-fonte implementado, que representa as funcionalidades desenvolvidas.
- **Testes:** nesta fase, a **CELEPAR** realizará os testes funcionais para verificar se a solução produzida possui o nível de qualidade necessário para validação de requisitos. Como produto desta fase, tem-se o registro da execução de testes funcionais.
- **Homologação:** na fase de homologação, a **CELEPAR** realizará os procedimentos necessários para disponibilizar as funcionalidades desenvolvidas em um ambiente exclusivo para validação pelo **CLIENTE**. Em seguida, é feita apresentação da solução e serão conduzidos os testes de aceitação, conforme os requisitos definidos nas fases

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **58e08962ce6a96d9d148b0afb39de3b8**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1108
Mov. 56

anteriores. Como resultado, espera-se a validação e aceitação formal por parte do **CLIENTE**.

- **Implantação**: é a fase em que a **CELEPAR** entrega as funcionalidades para o **CLIENTE** no ambiente de produção. Inclui as atividades de preparação de ambiente e treinamento para uso da melhoria executada. Como produtos mínimos desta fase, tem-se o plano de implantação e as funcionalidades desenvolvidas disponíveis no ambiente de produção.

O valor do Ponto de Função utilizado para a remuneração de cada serviço solicitado será calculado multiplicando-se o valor do Ponto de Função pelo somatório dos percentuais correspondentes às fases do ciclo de desenvolvimento efetivamente necessárias, registradas na descrição do serviço na Ordem de Serviço, conforme Tabela – Percentual de Esforço nas Fases de Desenvolvimento.

3.2.15 CAPACIDADE ESTIMADA PARA ATENDIMENTO DAS ORDENS DE SERVIÇO

Conforme processo descrito no item 3.2.1 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO, entre a execução, entrega e aceite definitivo pode-se ultrapassar o mês da execução do serviço para faturamento. A capacidade estimada total contratada é o limitador deste serviço, sendo a estimativa mensal a média calculada ao longo do período contratual.

ITEM	ESTIMATIVA MENSAL	CAPACIDADE ESTIMADA TOTAL
Melhoria Contínua de Sistemas	100 Pontos de Função	3600 Pontos de Função

Tabela Melhoria Contínua de Sistemas – Capacidade Estimada

3.3 CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA

3.3.1 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

Os serviços de CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA visam o apoio ao **CLIENTE** na realização de atividades de projetos ou técnicas, não contempladas nos demais escopos de serviços deste catálogo, compreendendo demandas específicas relacionadas às regras de negócio, parametrizações do sistema e avaliação do processo de uso da solução no **CLIENTE**, contemplando, entre outros, os seguintes serviços sem, no entanto, ficar restrito a eles:

- Apurações especiais:
  - Desenvolver soluções automatizadas e/ou procedimentos técnicos com o objetivo de extrair informações específicas não disponíveis nas funcionalidades padrão do sistema, corrigir inconsistências que não podem ser ajustadas diretamente pela interface do usuário, adaptar dados para atender a novas regras de negócio ou demandas operacionais, e realizar atualizações em larga escala de forma automatizada, sempre que a execução manual se mostrar inviável. A solicitação deverá ser formalizada por meio de documento protocolado ou outro canal definido pela **CELEPAR**, com a anuência do ADMINISTRADOR LOCAL, responsável pelo Sistema de Informação no **CLIENTE**, garantindo rastreabilidade e controle sobre as ações realizadas. Nos casos em que houver tratamento de dados pessoais, é recomendável que o Encarregado pelo Tratamento de Dados (DPO) do **CLIENTE** seja envolvido e manifeste concordância com a solicitação.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **58e08962ce6a96d9d148b0afb39de3b8**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1109
Mov. 56

- Atendimento:
  - Prestação de esclarecimentos quanto à forma como foram implementados os requisitos de sistema, procedimentos requeridos ao seu correto funcionamento ou aos dados mantidos por ele.
  - Participação em reuniões com usuários ou áreas de negócio, além de discussões técnicas e/ou alinhamento de processos e técnicas.
  - Apresentação de sistemas por ocasião de mudança do ADMINISTRADOR LOCAL da solução no **CLIENTE**.
  - Execução de procedimentos operacionais rotineiramente requeridos por sistema, em função de suas regras de negócio ou forma de construção.
  - Atendimento de dúvidas, triagem de comentários e encaminhamento dos casos específicos para o ADMINISTRADOR LOCAL originados pelos usuários que utilizam o canal das lojas dos aplicativos móveis.
- Estudos e análise de viabilidade
  - A contratação de serviços de Concepção, Design do Serviço, Prototipagem-UX e Arquitetura, para o tratamento da demanda de desenvolvimento de aplicativos móveis, com foco no mapeamento da jornada e experiência do usuário, utilizando técnicas de design, pesquisas qualitativas e/ou quantitativas para mapeamento dos processos novos ou revisados de existentes a partir da necessidade evidenciada.
  - Amadurecimento de demandas: desenvolvimento e refinamento de requisitos e necessidades organizacionais ou de projeto antes de sua implementação ou execução. Envolve o detalhamento das demandas iniciais, sua priorização, análise de viabilidade e a validação junto às partes interessadas, para garantir que as soluções propostas atendam de forma eficaz aos objetivos.
  - Verificação de viabilidade de desenvolvimento para soluções propostas ou problemas e oportunidades de melhoria apresentados, como adequação à Lei.
  - Elaboração de Projeto Preliminar: planejamento do projeto, estabelecendo sua viabilidade, escopo, metas e estimativas preliminares de custos e prazos.
  - Prospecção de soluções: identificação, avaliação e seleção de soluções potenciais para atender a uma necessidade ou resolver um problema específico dentro da organização.
  - Mensuração de software: estimativa de tamanho e esforço.
  - Avaliação técnica de entrada de solução de terceiros na **CELEPAR**: análise visando identificar se uma solução externa (fornecida por uma empresa ou desenvolvedor de software) atende às necessidades do **CLIENTE** e da **CELEPAR** e está em conformidade com os requisitos técnicos e operacionais, com o objetivo de garantir que a solução proposta seja compatível com a infraestrutura da **CELEPAR**, que tenha a qualidade desejada e que minimize os riscos técnicos e de segurança.
  - Avaliação técnica dos sistemas relacionados no item 2 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO OPERADOS E GERIDOS PELA CELEPAR, com o objetivo de melhorar a interoperabilidade com a infraestrutura da **CELEPAR**, a ausência de componentes obsoletos, a conformidade com os padrões de qualidade estabelecidos e a mitigação de riscos técnicos e de segurança.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **58e08962ce6a96d9d148b0afb39de3b8**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1110
Mov. 56

- Emissão de laudos e pareceres técnicos.
- Implantação de Sistema de Informação.

O CLIENTE encaminhará para a **CELEPAR** as demandas a serem iniciadas no período contratual, por meio de abertura de Ordem de Serviço, descrevendo o escopo do serviço. A partir desta solicitação, serão iniciados os procedimentos de análise e definições para execução dos serviços demandados.

3.3.2 FORMA DE ATENDIMENTO

A solicitação do serviço de CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA deverá ser encaminhada via Ordem de Serviço**,** que deverá ser registrada pelo ADMINISTRADOR LOCAL em Sistema Informatizado de Gestão de Demandas disponibilizado pela **CELEPAR** e avaliada pela equipe sobre sua viabilidade técnica e previsão de esforço para execução.

Após a apresentação do esforço e da previsão de execução da Ordem de Serviço, o **CLIENTE** realizará uma avaliação e aprovação. Somente após essa aprovação, a solicitação será executada pela equipe responsável.

Em caso de inviabilidade de execução, não conformidade com a solução ou esforço desproporcional, a **CELEPAR** comunicará formalmente ao **CLIENTE** e encerrará a Ordem de Serviço.

Após a execução da consultoria, o **CLIENTE** terá **5 dias úteis** para se manifestar, sendo após isso considerada atendida plenamente a demanda.

3.3.3 RESTRIÇÕES DO SERVIÇO

A prestação do serviço de CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA será restrita aos itens descritos no 3.3.1 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO, não abrangendo serviços que não estejam relacionados aos sistemas mencionados no item 2 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO OPERADOS E GERIDOS PELA CELEPAR.

A prestação do serviço de CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA estará sujeita à disponibilidade de equipe na **CELEPAR** e não tem como objetivo customizar funcionalidades de sistemas para o **CLIENTE**.

Não estão previstos no escopo dos serviços prestados os serviços de redundância de aplicações visando continuidade de negócio. A implementação de serviços de redundância de aplicações estão sujeitos a contratação de serviços de consultoria específicos para a arquitetura e sua implementação, assim como a contratação dos serviços de sustentação do novo ambiente, seja via aditamento do contrato atual ou nova contratação.

A arquitetura da redundância de aplicações levará em conta os requisitos da aplicação e infraestrutura necessária para sua implementação, visando a continuidade de negócio em caso de indisponibilidade do site principal onde a referida aplicação estará hospedada.

3.3.4 REGISTRO DA ORDEM DE SERVIÇO

A prestação dos serviços previstos se dará com a formalização da Ordem de Serviço, que deverá ser registrada pelo ADMINISTRADOR LOCAL em Sistema Informatizado de Gestão de Demandas disponibilizado pela **CELEPAR.** Para um cenário de múltiplas demandas de consultoria, a Ordem de Serviço poderá agrupar este conjunto de demandas.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **58e08962ce6a96d9d148b0afb39de3b8**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1111
Mov. 56

Com base no detalhamento registrado na Ordem de Serviço, a **CELEPAR** elaborará uma **Proposta de Atendimento** que incluirá os itens abaixo, conforme pertinência da demanda e acordo prévio com o **CLIENTE**:

- O detalhamento do escopo do serviço
- A definição geral de responsabilidades das partes
- A programação estimada dos marcos de entrega
- O esforço, previsto em horas, e correspondente valor para as atividades referentes a execução dos serviços aplicáveis
- Forma e modelo de aceitação dos serviços executados.

Ao aprovar a Proposta de Atendimento, o **CLIENTE** autoriza a **CELEPAR** a dar continuidade à execução do serviço. O **CLIENTE** poderá solicitar revisão da proposta, de modo a ajustá-la à sua necessidade ou então solicitar o cancelamento da execução da Ordem de Serviço. Neste caso, se houver interesse do **CLIENTE** em retomar a discussão acerca da demanda, uma nova Ordem de Serviço deverá ser registrada.

3.3.5 CONTROLE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Quando aplicável, as **Propostas de Atendimento** autorizadas serão avaliadas pela **CELEPAR** e encaminhadas para a execução.

A cada entrega realizada, o planejamento acordado deverá ser revisado pelas partes e ajustado em função da realidade de evolução dos trabalhos. Qualquer revisão deverá ser anexada à respectiva Ordem de Serviço registrada pelo **CLIENTE**, o qual deverá efetuar sua aprovação ou rejeição formal.

Na conclusão dos serviços, será feita nova medição da quantidade de horas efetivamente gastas e recalculado o valor referente aos serviços realizados.

3.3.6 MODIFICAÇÃO DE ESCOPO DE ORDENS DE SERVIÇO

Definido um escopo de trabalho a ser executado numa Ordem de Serviço e havendo necessidade de revisão frente a necessidades de negócio a serem contempladas ou por qualquer outra razão motivada diretamente pelo **CLIENTE**, serão adotados os critérios detalhados a seguir.

Nos casos em que a alteração de escopo solicitada gere descarte ou retrabalho, a **CELEPAR** poderá medir o esforço empregado até a solicitação de mudança e o impacto em termos de esforço, prazo, riscos e custos decorrentes desta mudança, definindo novas condições de continuidade dos serviços e valores a serem faturados como decorrência da mudança.

Nos casos de modificações de escopo do serviço, incluído pelo **CLIENTE** ou orientado pela **CELEPAR**, serão avaliados os impactos decorrentes da mudança e a pertinência de alterações dos valores financeiros previstos para a demanda.

Após a aprovação pelas partes da continuidade do trabalho, o planejamento será atualizado, representando uma nova condição de execução dos serviços demandados. Todo o processo de solicitação de mudança e consequentes aprovações deverão ser formalizadas e documentadas como instrumento complementar na Ordem de Serviço.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **58e08962ce6a96d9d148b0afb39de3b8**

PROTOCOLO
Fls. 1112
Mov. 56
INTEGRADO DO ESTADO

3.3.7 INTERRUPÇÃO NA EXECUÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇO

O **CLIENTE** poderá solicitar a interrupção ou cancelamento de uma **Ordem de Serviço** iniciada, a qualquer momento do desenvolvimento do serviço. Em ambos os casos, a **CELEPAR** poderá realizar a medição das atividades executadas, encaminhando para o respectivo faturamento proporcional. No caso de interrupções com retomada futura, será necessário um replanejamento, a ser representado nas Propostas de Atendimento, estabelecendo novas condições de execução dos serviços demandados, o que pode inclusive afetar o custo remanescente, não havendo nenhuma garantia que os prazos futuros venham a absorver o período de interrupção ou mesmo que a prorrogação do prazo seja equivalente a esse período.

3.3.8 PEDIDOS DE PRORROGAÇÃO DE PRAZOS DE EXECUÇÃO

Ao longo da execução, o **CLIENTE** e a **CELEPAR** poderão, em comum acordo, replanejar os prazos de entregas dos serviços previstos. Esta iniciativa deverá ser comunicada formalmente pela parte interessada à outra parte, justificando as razões para a solicitação, sempre antes da data de término prevista para a atividade. Qualquer mudança ocorrida deverá ser objeto de replanejamento.

3.3.9 ENTREGAS E PROCESSO DE ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços a serem entregues ao longo da execução de uma demanda de CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA serão definidos na Proposta de Atendimento. O rito de aceite das entregas está descrito a seguir:

- Os serviços desenvolvidos em cada entrega, acordados no planejamento, serão disponibilizados ao **CLIENTE** para avaliação.
- Para cada entrega, o **CLIENTE** terá um prazo de até **5 (cinco) dias** úteis para sua avaliação e pronunciamento. Findo este prazo, e não havendo manifestação por parte do **CLIENTE**, os serviços entregues serão considerados aprovados e o **Termo de Recebimento Definitivo** é emitido.
- Caso o **CLIENTE** entenda que os serviços entregues não estejam em conformidade com o estabelecido, poderá rejeitá-los, mediante justificativa específica para os pontos de não conformidade.
- Para as entregas aceitas, será emitido **Termo de Recebimento Definitivo** para o conjunto de entregáveis previstos no planejamento, permitindo, quando for o caso, que sejam executados os procedimentos de faturamento.
- Para os serviços rejeitados, a **CELEPAR** realizará os ajustes que se fizerem necessários, sem ônus para o **CLIENTE**. Após as correções, a **CELEPAR** os devolverá ao **CLIENTE** para nova validação. Caso ainda sejam constatados problemas, poderá haver nova devolução, repetindo-se este procedimento até ocorrer a validação definitiva da entrega. O tempo decorrido para correção dos problemas não se configura como prorrogação de prazo para conclusão previsto no planejamento. Caso o serviço seja rejeitado em função de mudanças de escopo ou de problemas nas definições por parte do **CLIENTE**, o tratamento a ser dado será equivalente ao definido no item 3.3.6 MODIFICAÇÃO DE ESCOPO DE ORDENS DE SERVIÇO;
- Os períodos de avaliação de serviços entregues não se configuram como de interrupção da execução dos serviços demandados, cujas atividades serão executadas em paralelo ao processo de avaliação pelo **CLIENTE**, salvo em situações que demandem que o serviço

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **58e08962ce6a96d9d148b0afb39de3b8**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1113
Mov. 56

entregue, devido à criticidade, possa impactar a disponibilização de novas entregas para homologação até que a anterior seja concluída.

3.3.10 MENSURAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE CONSULTORIA

Os serviços de CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA serão realizados por meio de estimativa de horas de serviços especializados.

3.3.11 CAPACIDADE ESTIMADA PARA ATENDIMENTO AS ORDENS DE SERVIÇO

A quantidade de horas estimada de CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA, quando contratada pelo **CLIENTE**, será o limitador deste serviço ao longo do período contratual, conforme definido na tabela abaixo.

ITEM	ESTIMATIVA MENSAL ATÉ	CAPACIDADE ESTIMADA TOTAL
Consultoria Técnica Especializada	60 Horas	2160 Horas

Tabela Consultoria Técnica Especializada – Capacidade Estimada

3.3.12 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

O nível mínimo de serviços a ser entregue está definido conforme tabela a seguir:

	Descrição
Indicador	**Indicador da taxa entregas no prazo acordado**
Meta a cumprir	Entregas realizadas com desvio máximo de prazo de 25%
Forma de acompanhamento	Relatório do sumário das entregas
Mecanismo de cálculo	Taxa de cumprimento de nível de serviço: Tempo efetivo: prazo até a entrega do conjunto de artefatos (em dias corridos) Tempo estimado: prazo apresentado na Proposta de Atendimento para a conclusão das atividades envolvidas (em dias corridos) Diferença Relativa = (Tempo Efetivo – Tempo Estabelecido) / Tempo Estabelecido Se Diferença Relativa for menor que zero, utiliza-se zero Taxa de Desvio = Média Aritmética das Diferenças Relativas – considerando-se todas as solicitações de serviço registradas no período Taxa de Cumprimento = 100 - (Taxa de Desvio * 100) em %
Faixas de ajuste no pagamento	Menor ou igual a 25% – pagamento integral do serviço correspondente Entre 26% e 45% – pagamento integral do serviço correspondente, com advertência Entre 46% e 65% – glosa de 1% sobre o valor do serviço correspondente Entre 66% e 75% – glosa de 2% sobre o valor do serviço correspondente Maior que 75% – glosa de 3% sobre o valor do serviço correspondente

Tabela Consultoria Técnica Especializada – Acordo de Nível de Serviço – Indicadores

Os prazos estimados para realização dos serviços serão aqueles previstos na Proposta de Atendimento, decorrentes de planejamento inicial ou de eventuais replanejamentos obtidos por consenso ao longo da execução dos serviços.

Quaisquer atrasos que venham a ocorrer por razões fora do controle direto da **CELEPAR**, tais como desastres naturais/não naturais ou procedimentos que interfiram em rede de telecomunicações e/ou energia elétrica fora dos limites da **CELEPAR**, indisponibilidade de reposição junto a fornecedores, eventos de causas sociais e sanitárias, como isolamento social,

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **58e08962ce6a96d9d148b0afb39de3b8**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1114
Mov. 56

bloqueios (lockdown), greve ou pandemia, serão comunicados e justificados, não ensejando a aplicação de glosas decorrentes desses atrasos.

3.4 CAPACITAÇÃO EM SISTEMAS

3.4.1 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

As atividades referentes ao serviço de CAPACITAÇÃO EM SISTEMAS deverão ser realizadas preferencialmente de forma remota (por meio de conferência via internet) e estão limitadas à capacitação dos sistemas descritos no item 2 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO OPERADOS E GERIDOS PELA CELEPAR.

Caso não seja possível, as capacitações poderão ser realizadas em ambiente físico disponibilizado pelo **CLIENTE** ou no laboratório da **CELEPAR.**

Os tipos de capacitações estão especificados no item 3.4.7 TIPOS DE CAPACITAÇÃO, não podendo incorporar outros conteúdos nem fracionar seu conteúdo ou carga horária.

3.4.2 REQUISITOS DE AMBIENTE NO CLIENTE PARA CAPACITAÇÃO

- Recomenda-se acesso à internet com velocidade mínima de 10 Mbps.
- Sugere-se uma estação de trabalho para cada usuário, como computadores ou notebooks, para uso pelos usuários a serem capacitados e um equipamento para o instrutor com acesso remoto. Recomenda-se que os equipamentos tenham configuração mínima compatível com um Intel Core i3, 4GB de RAM e monitor de 19".
- Projetor ou outro recurso de vídeo adequado para acesso à videoconferência.
- Recomenda-se equipamento para videoconferência com câmera, alto-falantes, microfone e computador que possibilitem receber capacitação por conferência remota.
- Infraestrutura elétrica e lógica compatíveis com os demais itens.
- Um técnico operacional no ambiente do **CLIENTE,** a fim de garantir o correto funcionamento dos equipamentos durante a capacitação.

3.4.3 RESTRIÇÕES PARA A CAPACITAÇÃO

- Recomendado máximo de 10 (dez) usuários por capacitação; eventual necessidade de grupo com maior capacidade deverá ser negociada entre **CLIENTE** e **CELEPAR.** Contudo, poderão ser formadas novas turmas para capacitação por demanda do **CLIENTE.**
- Capacitação limitada à operacionalização do sistema, não contemplando qualquer outra área de conhecimento.
- Não será permitida a inclusão, exclusão ou troca de participantes após o início da capacitação.
- Somente terá direito ao certificado de conclusão o participante que obtiver frequência mínima de 75% (setenta e cinco por cento).

3.4.4 PREMISSAS PARA CAPACITAÇÃO

- O participante deverá ter conhecimento técnico e de negócio na área que receberá a capacitação operacional de uso do sistema.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **58e08962ce6a96d9d148b0afb39de3b8**

PROTOCOLO
Fls. 1115
Mov. 56
INTEGRADO DO ESTADO

- A capacitação operacional será realizada visando a preparação dos técnicos definidos pelo **CLIENTE**, para que estejam aptos a utilizar o sistema nas atividades envolvidas dos processos de trabalho e replicar esse conhecimento.
- Somente serão aceitos pedidos de capacitação para produtos ou sistemas que já se encontrem no ambiente de produção e que tenham sido desenvolvidos pela **CELEPAR.**
- A carga horária e a necessidade de divisão das turmas por perfil de usuário serão definidas de acordo com a capacitação solicitada e previamente acordadas entre o **CLIENTE** e a **CELEPAR.**
- O produto ou sistema deve, preferencialmente, possuir ambiente de treinamento para comportar a capacitação. Caso não haja ambiente de treinamento, a capacitação será realizada no ambiente homologador. Nesse cenário, o cronograma de capacitação precisará estar alinhado com a equipe de desenvolvimento, para evitar sobreposição com possíveis versionamentos em andamento do produto ou sistema.
- A capacitação é realizada mediante demonstração da utilização do sistema. Caso o produto ou sistema possua manual de uso, poderá ser utilizado e disponibilizado ao **CLIENTE** durante o treinamento. Caso o produto ou sistema não possua manual de uso e o **CLIENTE** desejar recebê-lo, esse serviço deverá ser contratado à parte junto à **CELEPAR**.

3.4.5 FORMA DE ATENDIMENTO DA CAPACITAÇÃO

A prestação dos serviços de **CAPACITAÇÃO EM SISTEMAS** se dará com a formalização da Ordem de Serviço e avaliação pelo **Gestor de Relacionamento** da **CELEPAR** sobre sua viabilidade técnica e previsão de esforço. Após avaliação e aceite, a solicitação será executada pelas equipes responsáveis.

Em caso de inviabilidade de execução, não conformidade com o produto ou sistema ou esforço desproporcional, a **CELEPAR** comunicará formalmente ao **CLIENTE** e encerrará a Ordem de Serviço. Após a execução da capacitação, o **CLIENTE** terá **5 dias úteis** para se manifestar, sendo após isso considerada atendida plenamente a demanda.

3.4.6 REGISTRO DA ORDEM DE SERVIÇO PARA CAPACITAÇÃO

A prestação dos serviços de **CAPACITAÇÃO EM SISTEMAS** se dará com a formalização da Ordem de Serviço, que deverá ser registrada pelo ADMINISTRADOR LOCAL em Sistema Informatizado de Gestão de Demandas disponibilizado pela **CELEPAR**.

Com base no detalhamento registrado na Ordem de Serviço, a **CELEPAR** elaborará uma **Proposta de Atendimento,** que incluirá os itens abaixo, conforme pertinência da demanda e acordo prévio com o **CLIENTE**:

- O detalhamento da capacitação a ser realizada
- A definição geral de responsabilidades das partes
- O esforço estimado para realização da capacitação
- O conteúdo, datas, locais e carga horária da capacitação

Ao aprovar a Proposta de Atendimento, o **CLIENTE** autoriza a **CELEPAR** a dar continuidade à execução do serviço. O **CLIENTE** poderá solicitar revisão da proposta, de modo a ajustá-la à sua necessidade ou então solicitar o cancelamento da execução da **Ordem de**

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **58e08962ce6a96d9d148b0afb39de3b8**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1116
Mov. 56

Serviço. Neste caso, se houver interesse do **CLIENTE** em retomar a discussão acerca da demanda, uma nova Ordem de Serviço deverá ser registrada.

3.4.7 TIPOS DE CAPACITAÇÃO

Com o objetivo de garantir a correta configuração, operação e utilização dos sistemas operados e geridos pela **CELEPAR**, são oferecidas as seguintes capacitações:

Tipo de Capacitação	Abrangência	Descrição da Capacitação	Capacidade Estimada para o Contrato
Capacitação dos Sistemas	1. Utilização e Administração dos sistemas	A capacitação dos usuários dos Sistemas no CLIENTE, tem como objetivo capacitar um grupo de pessoas na utilização e administração.	60 horas

Tabela Capacitação em Sistemas – Tipo de Capacitação

3.5 GARANTIA

A CELEPAR se responsabiliza pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 12, 13, 14, 17 e 27 do Código de Defesa do Consumidor (Lei no 8.078, de 1990).

A garantia para os serviços prestados será obrigatória pelo prazo de 90 (noventa) dias corridos, contado a partir do Aceite Definitivo que gerou cada demanda. O prazo de garantia deverá ser respeitado, mesmo após o término do prazo de vigência do contrato.

Durante o período de garantia, caberá à **CELEPAR** toda a manutenção corretiva decorrente de erros ou falhas que resultem em funcionamento incorreto ou em desconformidade com as especificações, cometidos durante a melhoria, sustentação e manutenção dos serviços contratados ou decorrentes de integração, a qualquer tempo, sem ônus para o **CLIENTE**, desde que o erro ou falha, comprovadamente, não se dê em função de falhas nas especificações do **CLIENTE**.

O direito do **CLIENTE** à garantia cessará caso o sistema ou artefato seja alterado pelo próprio **CLIENTE** ou por empresa por ele autorizada. Caso a própria **CELEPAR** realize manutenções no sistema ou no artefato, permanece resguardado o direito do **CLIENTE** à garantia.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **58e08962ce6a96d9d148b0afb39de3b8**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1117
Mov. 56

4 AMBIENTE COMPUTACIONAL

A **CELEPAR** mantém um ambiente central de processamento voltado para as necessidades dos sistemas de informação de caráter corporativo, de alta complexidade, que geram grandes volumes de acessos a dados ou que demandam disponibilidade diferenciada.

O ambiente está estruturado em Nuvem Híbrida, dentro do conceito denominado na área da Tecnologia da Informação e Comunicação, incluindo o acesso a Nuvens Públicas e Data Center (Sala Cofre com certificação Tier III), concentrando recursos computacionais de alta tecnologia e alta performance. Essa concentração facilita a instalação, o monitoramento contínuo, a integração de dados e o compartilhamento de recursos, otimizando os investimentos e os resultados obtidos.

O Data Center da **CELEPAR** é composto por unidades de processamento (Servidores, CPUs, Blades, Computadores), unidades de armazenamento (Servidores de Banco de Dados, Storages, Soluções de Backup), unidades de conexão (Equipamentos de Rede, Ligação com a Internet, Switches de Comunicação) e unidades de software (Banco de Dados, Softwares necessários para o funcionamento das aplicações e Sistemas Operacionais), que se interligam entre si e disponibilizam conexões e sessões de trabalho para todos os usuários dos sistemas mantidos no ambiente.

Além dos itens tecnológicos (software, hardware, infraestrutura etc), existem equipes técnicas da **CELEPAR** que suportam todos os elementos necessários para o correto funcionamento do Data Center, que possui as seguintes características:

- Ambiente monitorado por Software e por operadores na Sala de Controle durante 24 horas por dia e 7 dias por semana, com climatização adequada e com energia estabilizada.
- Ambiente com sistema de proteção contra a falta de energia, por meio de utilização de No-break e Grupo Motor Gerador, visando reduzir falhas de fornecimento de eletricidade por parte da concessionária de energia e proteger os equipamentos instalados das oscilações elétricas.
- Monitoramento de climatização do ambiente do Data Center por meio de alarme sonoro acionado em casos de frio, calor ou umidades excessivas, visando manutenção da temperatura adequada ao funcionamento dos equipamentos e à maximização de sua vida útil.
- Monitoramento do ambiente do Data Center por circuito interno de TV.
- Proteção por meio de sistema de alarme antifumaça, detecção e combate a incêndio nos ambientes do Data Center.
- Utilização de barreiras de proteção físicas, contendo portas de segurança codificadas, para permitir acesso em ambientes críticos apenas aos técnicos autorizados.
- Utilização de barreiras de proteção lógicas (conhecidas como Firewall), para dificultar acessos indevidos.
- Conexão do sistema à rede corporativa do Governo e/ou à Internet (dependendo da plataforma tecnológica adotada).
- Atuação de equipe de segurança cibernética especializada no rastreamento de ataques e vandalismos contra os sistemas hospedados na **CELEPAR** e à Rede Corporativa do Estado, incluindo suporte para implementar melhorias e reduzir brechas de segurança e serviços de recuperação de sistemas danificados por ataques, vandalismos e outras ações

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **58e08962ce6a96d9d148b0afb39de3b8**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1118
Mov. 56

mal-intencionadas provocadas pelos chamados crackers, buscando restaurar os sistemas à configuração e aos conteúdos anteriores aos ataques.

- Ligação dedicada à Internet, interligada a, no mínimo, duas empresas distintas fornecedoras de serviços de telecomunicações.
- Política de monitoramento constante do tráfego de Internet, com a contratação de Upgrades da velocidade mínima, visando manutenção da qualidade da navegação pela Internet.

Esse ambiente computacional é composto também de recursos de hardware e software instalados no Data Center da **CELEPAR**, com dedicação parcial ou integral, onde estão:

- Servidores de banco de dados
- Servidores de aplicação
- Servidores de rede
- Servidores de web services
- Outros servidores cuja peculiaridade atenda às necessidades dos sistemas e aplicações do **CLIENTE.**
- Serviço de backup: compreende os serviços de configuração, programação e monitoramento da execução periódica do backup de dados em servidores hospedados fisicamente nas instalações do Data Center da **CELEPAR**, definidos pela contratante.

5 LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços serão executados nas dependências da **CELEPAR**, localizada na cidade de Curitiba, exceto nas situações que demandam reuniões ou interação constante com equipes do **CLIENTE**.

Excepcionalmente, e desde que a execução nesse modal seja justificada, os serviços podem ser executados nas dependências do **CLIENTE**, em ambiente específico para este fim, desde que o **CLIENTE** disponibilize a infraestrutura necessária em ambiente que atenda às exigências da legislação vigente.

Caso haja a necessidade de realização de serviços, em função de planejamento prévio, fora da cidade de Curitiba, o **CLIENTE** deverá arcar integralmente com os custos de deslocamento e hospedagem.

6 HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os regimes de prestação dos diversos serviços previstos neste contrato estão relacionados à criticidade dos Sistemas de Informação envolvidos. Desta forma, a CELEPAR oferece os seguintes regimes de prestação de serviço:

REGIME INTEGRAL: operação dos sistemas no Data Center da **CELEPAR** no padrão de 24 horas x 7 dias por semana, salvo a necessidade de janelas de interrupção previamente negociadas com o **CLIENTE**. Neste regime, estão incluídas as solicitações para tratamento de incidentes, de acordo com os níveis de serviços estabelecidos, com atuação dentro do horário padrão, das 08:00 às 11:30 e das 13:30 às 18:00, ou em atendimento emergencial, das 19:00 as 07:00 horas.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **58e08962ce6a96d9d148b0afb39de3b8**

PROTOCOLO
Fls. 1119
Mov. 56
INTEGRADO DO ESTADO

REGIME COMERCIAL: tratamento de solicitações (Ordens de Serviço), registradas pelo **CLIENTE** ou pela **CELEPAR**, no padrão de 8 horas x 5 dias por semana, dentro do horário das 08:00 às 11:30 e das 13:30 às 18:00, de segunda a sexta-feira (exceto feriados).

SERVIÇO	REGIME DE SERVIÇO PRESTADO
1. Operação de Sistemas de Informação	INTEGRAL
2. Suporte e Sustentação de Sistemas de Informação	
Sistema de Operações Portuárias (APPAWEB, APPA ADUANA e APPA GRÁFICO)	INTEGRAL
Carga Online (COL)	INTEGRAL
Sistema de Controle de Armazenamento de Grãos (SCOA)	INTEGRAL
Portal de Informações (INFOGER)	INTEGRAL
APPA Serviços	INTEGRAL
Sistema Integrado de Balança de Fluxo (SIBF)	COMERCIAL
APIs para Cadastro Antecipado (Carga Online)	COMERCIAL
Sistema Integrado de Credenciamento e Serviços (SICS)	COMERCIAL
Fiscalização de Contratos de Arrendamento	COMERCIAL
Apontamento de Não Conformidades	COMERCIAL
Aplicativo para Classificação de Cargas	COMERCIAL
SERVIÇO DE ENVIO DE MENSAGENS	COMERCIAL
3. Melhoria Contínua de Sistemas	COMERCIAL
4. Consultoria Especializada	COMERCIAL
5. Capacitação em Sistemas	COMERCIAL

Tabela Regimes de Prestação de Serviço

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **58e08962ce6a96d9d148b0afb39de3b8**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1120
Mov. 57

FICHA COMERCIAL DO PRODUTO

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **f6885db37898de1e2139c45b77aecff6**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1121
Mov. 57

Sumário

1 APRESENTAÇÃO DO PRODUTO 3
1.1 Características do Produto 3
1.1.1 Regulamentação Aplicada ao Produto 4
1.1.2 Benefícios do Produto 4
1.2 Módulos do Produto 5
1.2.1 Módulo Administração 5
1.2.2 Módulo Acervo de Documentos 5
1.2.3 Módulo Gestão Documental 6
1.2.4 Módulo Repositório de Mídia Digital 7
2 QUADRO RESUMO DA FORMA DE CONTRATAÇÃO 8
3 ASSINATURA DO PRODUTO 9
3.1 Descrição da Assinatura do Produto 9
3.2 Condições para Prestação dos Serviços da Assinatura 10
3.3 Forma de Atendimento da Assinatura 10
3.4 Composição do Serviço da Assinatura 11
3.5 Serviços não Contemplados na Assinatura 11
4 PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO 13
4.1 Descrição do Plano de Consumo do Produto 13
4.2 Forma de Atendimento do Consumo do Produto 13
4.3 Composição do Serviço para Consumo do Produto 14
5 IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO 16
5.1 Descrição do Serviço de Implantação 16
5.2 Condições para Prestação do Serviço de Implantação 17
5.3 Serviços não Contemplados na Implantação 17
6 CAPACITAÇÃO NO PRODUTO 18
6.1 Descrição do Serviço de Capacitação 18
6.2 Requisitos de Ambiente do Cliente para Capacitação 18
6.3 Restrições para Capacitação 18
6.4 Premissas para Capacitação 18
6.5 Tipos de Capacitações 19
7 CONSULTORIA ESPECIALIZADA NO PRODUTO 20
7.1 Descrição do Serviço de Consultoria 20
7.2 Forma de Atendimento da Consultoria 20
7.3 Restrições da Consultoria 20
7.4 Serviços de Consultoria Previstos 21
7.5 Composição do Serviço de Consultoria 21
7.6 Registro da Ordem de Serviço de Consultoria 21
7.7 Controle da Execução dos Serviços de Consultoria 22
7.8 Modificação de Escopo de Ordens de Serviço de Consultoria 22
7.9 Interrupção na Execução de Ordens de Serviço de Consultoria 23
7.10 Pedidos de Prorrogação de Prazos da Consultoria 23
7.11 Entregas e Processo de Aceitação da Consultoria 23
7.12 Mensuração da Execução dos Serviços de Consultoria 24
7.13 Volumes Estimados para Ordens de Serviço de Consultoria 24
8 PRODUTOS E SERVIÇOS COMPLEMENTARES 25
8.1 Envio de Mensagem SMS 25
8.2 Informações Estratégicas (BI) 25
9 SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO 26
9.1 Tipo de Suporte Técnico 26
9.2 Acordo de Nível de Serviço 27
10 TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE 28

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **f6885db37898de1e2139c45b77aecff6**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1122
Mov. 57

Product Number:	**1.2.AD.01**	**Versão: 1.6**
Tipo do serviço:	**SOFTWARE COMO SERVIÇO (SaaS)**	
Nome do Produto:	**Documentos Digitais**	

1 APRESENTAÇÃO DO PRODUTO

O produto **Documentos Digitais** é uma solução de software desenvolvida pela **CELEPAR** que tem como objetivo a gestão eletrônica de documentos físicos digitalizados ou de origem eletrônica, assinados digitalmente com garantia de valor jurídico de autenticidade e integridade, permitindo o descarte seguro dos documentos físicos originais dependendo da classificação do documento. É o produto ideal para clientes que possuem grandes volumes de documentos físicos a serem digitalizados ou com acervo de documentos eletrônicos gerados em outros sistemas a serem mantidos disponíveis para gestão arquivística documental.

A **CELEPAR** oferece várias soluções em sistemas de informação dedicadas aos serviços públicos, provendo serviços por meio de recursos humanos qualificados, processos estabelecidos e estrutura tecnológica compatível com a criticidade das atividades desenvolvidas. O produto **Documentos Digitais** é uma das soluções da CELEPAR voltadas para ao segmento **ADMINISTRATIVO**. Essa solução é oferecida na modalidade de **Software como Serviço (SaaS)** tendo como finalidade assegurar a adequada implantação, operação e sustentação do produto.

1.1 Características do Produto

- O produto **Documentos Digitais** é uma ferramenta de gestão eletrônica de documentos que possibilita a captura, centralização, guarda, gerenciamento e disponibilização do acervo de documentos da instituição.
- Solução configurável com estrutura de metadados que permite gerenciar documentos gerados em papel ou nativamente eletrônico digital.
- Produto recomendado para manter acervo e controle de documentos com valor legal, fiscal, administrativo ou técnico em formato específicos pdf e png. Para armazenamento de documentos eletrônicos que não exigem controle arquivístico documental, como vídeos, áudios, fotos ou outros documentos sem valor documental é recomendado o Módulo Repositório de Midia Digital.
- Desenvolvido em tecnologia distribuída, está arquitetado para trabalhar com repositórios diversos e independentes, proporcionando melhor performance operacional e facilitando a evolução contínua do software para os clientes do produto.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **f6885db37898de1e2139c45b77aecff6**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1123
Mov. 57

1.1.1 Regulamentação Aplicada ao Produto

O produto é mantido e evoluído seguindo as orientações de *Gestão Arquivística de Documentos* que é regida por Legislação e Normatização específica como objetivo propiciar a Gestão do Ciclo de Vida, Acessibilidade e Preservação de Documentos. O produto está aderente com as seguintes legislações:

- Lei Federal 8159/1991, dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências;
- Resolução CONARQ 20/2004, dispõe sobre a inserção dos documentos digitais em programas de gestão arquivística de documentos dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos;
- Resolução CONARQ N. 25/2007, dispõe sobre a adoção do Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos;
- Lei Federal 13.874/2019, sobre a validade legal de documentos eletrônicos;
- Decreto da União 10.278/2020, a respeito das técnicas empregadas e requisitos para digitalização de documentos;
- Lei Federal 13.787/2018, sobre a digitalização de prontuário de paciente com descarte de dos documentos físicos originais;
- Resolução CFM 1.821/2007, quanto a assinatura eletrônica padrão ICP-Brasil em prontuários de pacientes;
- Lei Federal 14.063/2020, a respeito dos tipos de assinaturas eletrônicas;
- Decreto da União 10.278/2020, que estabelece técnicas e requisitos para digitalização de documentos públicos e privados, a fim de que os documentos digitalizados produzam os mesmos efeitos legais dos documentos originais.

1.1.2 Benefícios do Produto

O produto oferece um conjunto de benefícios aos usuários a fim de promover a eficiência dos serviços e processos que geram documentos:

- Disponibilidade dos documentos a qualquer momento e em qualquer lugar;
- Redução de custos com armazenamento físico dos documentos;
- Acompanhamento do status dos documentos e redução de falhas operacionais com controle de revisões e versões do documento;
- Controle de acesso aos documentos e rastreabilidade das ações do usuário;
- Atendimento das boas práticas e orientações definidas para armazenamento de documentos;
- Garantia de integridade e confidencialidade em conformidade com a LGPD;

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **f6885db37898de1e2139c45b77aecff6**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1124
Mov. 57

- Alinhado às diretrizes de transformação digital do Governo 5.0;
- Garantia operacional do Data Center da CELEPAR com certificação Tier III;
- Facilidade em manter contrato contínuo de prestação de serviços do produto para instituições públicas.

1.2 Módulos do Produto

O produto **Documentos Digitais** é composto pelos seguintes módulos funcionais:

- **Administração**
- **Acervo de Documentos**
- **Gestão Documental**
- **Repositório de Mídia Digital**

1.2.1 Módulo Administração

O Módulo Administração compreende um conjunto de funcionalidades relacionadas à configuração da solução para iniciar a operação do produto, englobando os seguintes serviços e funcionalidades:

- Configuração de repositório de arquivos do cliente;
- Configuração de grupos de perfis de usuários do sistema;
- Controle de acesso de usuários;
- Parametrização de modelos de documentos pré-definidos;
- Parametrização de temporalidade de documentos;
- Parametrização de fichas modelos de metadados de documentos.

1.2.2 Módulo Acervo de Documentos

O Módulo Acervo de Documentos compreende um conjunto de funcionalidades relacionadas as operações sobre os documentos para armazenamento e recuperação de documentos do acervo, englobando:

- Captura de documentos digitalizados e inserção de metadados;
- Reconhecimento da informação com indexação dos dados;
- Importação de lotes de documentos compactados;

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **f6885db37898de1e2139c45b77aecff6**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1125
Mov. 57

- Armazenamento e recuperação de documentos mantidos no repositório;
- Controle de revisões e versões de documentos;
- Pesquisa de documentos por palavras-chaves;
- Compartilhamento de link de acesso restrito ou público;
- Configuração de permissões de acesso ao documento;
- Configuração de características do documento e tabelas de temporalidade.

1.2.3 Módulo Gestão Documental

O Módulo Gestão Documental disponibiliza as funcionalidades para operacionalizar e gerir o controle documental sobre os documentos armazenados na solução contemplando as seguintes funcionalidades:

- Criação de documentos a partir de modelo parametrizado;
- Criação de trâmite padronizado para o documento;
- Controle de fluxos dos documento;
- Controle de notificação de distribuição e acesso ao documento;
- Assinatura de documentos de forma eletrônica;
- Consulta de rastro das transações realizadas no documento;
- Acompanhamento de status dos documentos;
- Padronização de documentos e procedimentos;
- Controle de distribuição de atividades sobre os documentos;
- Geração de guias de remessas de lotes de documentos;
- Pesquisa, edição, descarte e auditoria nos documentos;
- Controle de referência entre documentos.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **f6885db37898de1e2139c45b77aecff6**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1126
Mov. 57

1.2.4 Módulo Repositório de Mídia Digital

O Módulo Repositório de Mídia Digital disponibiliza as funcionalidades para gerir ativos digitais mantendo um repositório aberto para armazenamento de arquivos digitais que não exigem controle documental como arquivos de documentos de apresentações, imagens, áudios, fotos, vídeos, entre outros tipos de arquivos nativamente eletrônicos e que não exigem controle documental, não estão submetidos a controles arquivísticos. O Módulo em referência contempla as seguintes funcionalidades:

- Importação de lotes de arquivos;
- Armazenamento e recuperação de ativos digitais mantidos no repositório;
- Pesquisa de arquivos digitais por palavras-chaves;
- Compartilhamento de link de acesso restrito ou público;
- Configuração de características dos arquivos digitais;
- Organizar os ativos digitais por meio de categorias, tags, metadados e descrições, tornando-os mais fáceis de encontrar e usar;
- Distribuir permissões adequadas de acesso aos ativos digitais, controlando quem pode visualizar, editar, baixar ou compartilhar os arquivos;
- Adicionar regras e padrões aos ativos digitais, garantindo a qualidade e a consistência dos conteúdos;
- Importação dos metadados dos arquivos digitais de forma automatizada.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **f6885db37898de1e2139c45b77aecff6**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1127
Mov. 57

2 QUADRO RESUMO DA FORMA DE CONTRATAÇÃO

O produto **Documentos Digitais** é disponibilizado através da **ASSINATURA DO PRODUTO**, conferindo ao **CLIENTE** o direito de uso do produto. Os volumes dos serviços prestados, por sua vez, estarão disponíveis ao **CLIENTE**, conforme a opção a ser indicada no documento **QUADRO DE VOLUMES E VALORES** anexo ao contrato do **CLIENTE**, o qual é especificado com base no **PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO**.

Os volumes dos serviços são planejados em conjunto com o cliente e devem respeitar as quantidades mínimas e máximas de cada serviço contratado pelo **CLIENTE**. Cada serviço oferecido pelo produto possui uma unidade de medida de consumo para contabilizar o faturamento ao cliente. Na tabela a seguir são definidas as unidades de medidas de cada serviço a serem aplicadas na contabilização do faturamento da solução.

Serviço do Produto	Item de Serviço	Unidade Medida	Forma Faturamento	Tipo de Suporte	Nível Serviço	Part Number
ASSINATURA DO PRODUTO	Licença de uso por repositório de cliente.	Unitário	Fixo Mensal	Tipo Suporte A	ANS 01	1.2.AD.01.001.A.01
				Tipo Suporte D	ANS 01	1.2.AD.01.001.D.01
PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO	Garantia da Autenticidade e Integridade de Lote de 1.000 Documentos assinados eletronicamente com certificado padrão ICP-Brasil.	Milheiro	Por faixa de consumo mensal	Tipo Suporte A	ANS 02	1.2.AD.01.002.A.02
	Manutenção da Disponibilidade de Acesso a Lote de 1.000 Documentos com até 20MB por documento.	Milheiro	Por faixa de consumo mensal	Tipo Suporte A	ANS 02	1.2.AD.01.003.A.02
	Manutenção da Disponibilidade de Acesso a Lote de 1.000 Documentos com até 100MB por documento.	Milheiro	Por faixa de consumo mensal	Tipo Suporte A	ANS 02	1.2.AD.01.004.A.02
	Manutenção da Disponibilidade de Acesso a Lote de 1.000 Documentos com até 500MB por documento.	Milheiro	Por faixa de consumo mensal	Tipo Suporte A	ANS 02	1.2.AD.01.005.A.02
	Manutenção da Disponibilidade de Acesso a Ativo Digital de imagem, áudio e vídeo.	Gigabyte	Por faixa de consumo mensal	Tipo Suporte A	ANS 02	1.2.AD.01.009.A.02
IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO	Unidade de Implantação	Unitário	Por demanda	-	-	1.2.AD.01.006.0.00
CAPACITAÇÃO NO PRODUTO	Unidade de Capacitação	Unitário	Por demanda	-	-	1.2.AD.01.007.0.00
CONSULTORIA ESPECIALIZADA NO PRODUTO	Hora de Consultoria	Hora	Por demanda	-	-	1.2.AD.01.008.0.00

Tabela 1: Tabela de Serviços do Produto

A contratação do produto se perfaz considerando os serviços catalogados na tabela acima, considerando ainda os serviços/produtos complementares que opcionalmente poderão ser acoplados ao produto **Documentos Digitais**. Em sendo a primeira contratação deste produto pelo **CLIENTE**, será compulsória a contratação de no mínimo uma **IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO** e

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **f6885db37898de1e2139c45b77aecff6**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1128
Mov. 57

uma **CAPACITAÇÃO NO PRODUTO**. A especificação de cada um dos serviços do produto serão detalhados na sequência deste documento.

3 ASSINATURA DO PRODUTO

Nome do Serviço:	**ASSINATURA DO PRODUTO**	
Part Number	**Tipo de Suporte**	**Nível de Serviço**
1.2.AD.01.001.A.01	Suporte Tipo A	ANS Nível 01
1.2.AD.01.001.D.01	Suporte Tipo D	ANS Nível 01

3.1 Descrição da Assinatura do Produto

A assinatura do produto contempla o direito de acesso ao uso do produto e respectivos serviços de suporte, sustentação e evolução do produto visando manter continuamente o produto ao cliente, executando atividades necessárias à utilização da solução de forma adequada em conformidade com características técnicas do produto, sendo estes serviços executados obedecendo aos níveis de serviço previamente estabelecidos. Para atender a esses objetivos são contempladas as seguintes atividades:

- Disponibilidade do sistema e seus módulos na modalidade Software como Serviço (SaaS) hospedado no Data Center da **CELEPAR**;
- Gestão de requisições de suporte ao **ADMINISTRADOR LOCAL DO PRODUTO** designado pelo **CLIENTE** para esclarecimento de dúvidas ou solução de problemas relacionados às funcionalidades de operação do sistema quando não documentadas;
- Gestão de incidentes que afetam o funcionamento normal do produto, limitado ao escopo dos módulos e funcionalidades que compreendem o produto de acordo com o Tipo de Suporte e Acordo de Nível de Serviço contratado;
- Manutenção preventiva e corretiva nos módulos e subsistemas que compreendem o produto para evitar incidentes ou perda de seu desempenho aderente ao plano de manutenção do produto;
- Realização de atualizações tecnológicas nos componentes da arquitetura do produto, necessárias para manter o sistema operando corretamente no ambiente de operação;
- Manutenção das funcionalidades suportadas pelo produto quanto a regulamentações legais obrigatórias aplicáveis no contexto do produto ofertado;
- Evolução do produto, a critério da **CELEPAR**, sobre aspectos de novas funcionalidades, arquitetura e tecnologias que possam ser aplicadas para melhorar a eficiência do produto;
- O **CLIENTE** poderá contratar a assinatura de um ou mais repositórios, sendo diferenciado o repositório com a finalidade de Gestão de Documentos, do repositório de Ativo Digital de imagem, áudio e vídeo.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **f6885db37898de1e2139c45b77aecff6**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1129
Mov. 57

3.2 Condições para Prestação dos Serviços da Assinatura

As atividades previstas neste serviço visam manter as condições projetadas de operação do sistema, seja pelo trabalho de apoio aos usuários em eventuais dúvidas quanto à utilização do sistema, manutenções corretivas, preventivas e evolutivas, assim como a gestão das interações entre as áreas técnicas da empresa ou de fornecedores para manter o funcionamento do produto.

O serviço de operação do produto está vinculado exclusivamente à utilização de sistemas de informação em ambiente operacional gerido pela **CELEPAR**. O ambiente é estruturado e mantido dentro do conceito denominado na área da Tecnologia da Informação e Comunicação como Data Center (Centro de Dados), concentrando recursos computacionais de alta tecnologia e alta performance. Essa concentração facilita a instalação, o monitoramento contínuo, a integração de dados e o compartilhamento de recursos, otimizando os investimentos e os resultados obtidos para atender os clientes.

3.3 Forma de Atendimento da Assinatura

A partir da contratação do produto, o **CLIENTE** terá a sua disposição os serviços da **CELEPAR** de operação e monitoramento, atuando sobre incidentes e requisições, assim como efetuando as atividades de manutenção preventiva no sistema, tomando as medidas necessárias para o correto funcionamento do produto. Se houver necessidade, o **CLIENTE** poderá, através de mecanismo de comunicação estabelecido, requisitar serviço de apoio à utilização do sistema ou relatar algum incidente, categorizando-o conforme seu nível de severidade o que determinará as ações definidas no nível de serviço previsto.

A **CELEPAR** prestará suporte técnico de maneira a garantir o pleno funcionamento do produto **Documentos Digitais** através da abertura de solicitação de serviço, pelo **CLIENTE**. O **CLIENTE** deverá designar um **ADMINISTRADOR LOCAL** do produto **Documentos Digitais** o qual será capacitado no produto, ficando responsável pelas tratativas entre o **CLIENTE** e a **CELEPAR** relacionadas a operação e ao suporte técnico do produto.

O suporte básico ao usuário final deverá ser prestado pelo **CLIENTE** com o apoio das pessoas indicadas como administradores locais do produto devidamente capacitados. Esse suporte consiste no atendimento de demandas de menor complexidade que ocorrem na rotina dos usuários e em todas as atividades de operação do produto **Documentos Digitais**, dentre elas:

- Primeira verificação de problemas reportados pelos usuários;
- Identificar falhas de uso incorreto do produto e orientar aos usuários;
- Diferenciar falhas de restrição ou limitação do produto e orientar os usuários;
- Suporte operacional nas funcionalidades do produto para os usuários finais;

Caso não seja possível prover a resolução do problema pelos administradores locais, estes acionarão o suporte da **CELEPAR**, para que possam ser verificadas as possíveis causas do problema e sua resolução. Os serviços de suporte técnico ao produto prestado pela **CELEPAR** são caracterizados como **Suporte Tipo A e Suporte Tipo D** conforme especificado no item **9 - SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**. Estes suportes técnicos serão executados mediante registro de incidentes ou requisições do **ADMINISTRADOR LOCAL DO PRODUTO** no cliente, sendo estes serviços parte integrante da assinatura.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **f6885db37898de1e2139c45b77aecff6**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1130
Mov. 57

Os serviços referentes ao produto não classificados nos suportes técnicos previstos poderão ser solicitados como **Consultoria Especializada**, contudo somente poderão ser executados mediante requisições realizadas pelo **ADMINISTRADOR LOCAL DO PRODUTO** no cliente, sendo necessário para isso a contratação de horas de Consultoria Especializada no produto conforme especificado no item **7 -CONSULTORIA ESPECIALIZADA NO PRODUTO**.

3.4 Composição do Serviço da Assinatura

Na prestação dos serviços de suporte, sustentação e evolução do produto são empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica de suporte operacional;
- Equipe técnica de desenvolvimento especializada na sustentação e evolução do produto;
- Infraestrutura de software e hardware para o desenvolvimento dos trabalhos;
- Componentes de software aplicáveis no desenvolvimento da solução específica;
- Ferramentas de apoio ao desenvolvimento e suporte funcional do produto;
- Ferramentas de apoio para comunicação com o cliente quanto ao registro e controle de incidentes e requisições;
- Ambientes computacionais específicos de desenvolvimento, homologação, treinamento e produção.

3.5 Serviços não Contemplados na Assinatura

No produto **Documentos Digitais** não estão contemplados os seguintes serviços:

- Adequação de funcionalidades às necessidades específicas do **CLIENTE**;
- Avaliação ou melhoria dos fluxos e procedimentos internos do **CLIENTE**;
- Compartilhamento, abertura ou cessão do código fonte do software;
- Fornecimento de softwares, computadores, equipamentos e outros recursos necessários para no uso do sistema **Documentos Digitais**;
- Fornecimento de equipe ou qualquer outro recurso humano para a operacionalização do sistema;
- Link de comunicação, ou qualquer outra forma de acesso, necessária para acesso ao sistema;
- Fornecimento de serviço de Central de Atendimento (Call Center) ou qualquer serviço de teleatendimento para área de negócio do cliente;
- Execução dos serviços públicos demandados pelos cidadãos ou pelo **CLIENTE**;
- Eventuais alterações no produto para atender necessidades ou interesses específicos do **CLIENTE**;
- Fornecimento ou compartilhamento de dados de outros clientes.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **f6885db37898de1e2139c45b77aecff6**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1131
Mov. 57

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **f6885db37898de1e2139c45b77aecff6**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1132
Mov. 57

4 PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO

Nome do Serviço:	PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO	
Part Number	**Tipo de Suporte**	**Nível de Serviço**
1.2.AD.01.002.A.02	Suporte Tipo A	ANS Nível 02
1.2.AD.01.003.A.02	Suporte Tipo A	ANS Nível 02
1.2.AD.01.004.A.02	Suporte Tipo A	ANS Nível 02
1.2.AD.01.005.A.02	Suporte Tipo A	ANS Nível 02
1.2.AD.01.009.A.02	Suporte Tipo A	ANS Nível 02

4.1 Descrição do Plano de Consumo do Produto

O Plano de Consumo do Produto estabelece faixas de consumos dos recursos ofertados para operação do produto pelo **CLIENTE** na modalidade de **Software como Serviço (SaaS)** hospedado no ambiente da **CELEPAR**. A **CELEPAR** mantém o ambiente central de processamento voltado para as necessidades dos sistemas de informações de caráter corporativo, de alta complexidade, que geram grandes volumes de acessos a dados ou que demandam disponibilidade diferenciada, conforme o plano de consumo do produto contratado. O plano de consumo do produto contrato pelo **CLIENTE** define a capacidade de recursos alocados no Data Center da **CELEPAR** para atender a necessidade do **CLIENTE**, considerando ainda o tipo de suporte e acordo de nível de serviços vinculados.

4.2 Forma de Atendimento do Consumo do Produto

A partir da contratação do produto, a **CELEPAR** passará a disponibilizar os serviços para uso pelo **CLIENTE**, suportando o produto de forma contínua conforme o plano de consumo do produto contratado pelo cliente. As opções de plano de consumo do produto que poderão ser contratadas são classificadas na tabela abaixo e devem ser planejadas considerando as quantidades mínimas e máximas de cada serviço contratado pelo **CLIENTE**.

Serviço do Produto	Part Number	Descrição
PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO	1.2.AD.01.002.A.02 Garantia da Autenticidade e Integridade de Lote de 1.000 Documentos assinados eletronicamente com certificado padrão ICP-Brasil.	Quantidade de lote de mil documentos assinados, sendo considerado um novo lote a cada intervalo entre um e mil documentos assinados, independente da quantidade de assinaturas registradas em um mesmo documento. Documentos assinados fora do produto não são computados neste serviço.
	1.2.AD.01.003.A.02 Manutenção da Disponibilidade de Acesso a Lote de 1.000 Documentos com até 20MB por documento.	Quantidade de lote de mil documentos mantidos disponíveis no acervo, sendo considerado um novo lote a cada intervalo entre um e mil documentos mantidos com tamanho até 20 MB.
	1.2.AD.01.004.A.02 Manutenção da Disponibilidade de Acesso a Lote de 1.000 Documentos com até 100MB por documento.	Quantidade de lote de mil documentos mantidos disponíveis no acervo, sendo considerado um novo lote a cada intervalo entre um e mil documentos mantidos com tamanho até 100 MB.
	1.2.AD.01.005.A.02 Manutenção da Disponibilidade de Acesso a Lote de 1.000 Documentos com até 500MB por documento.	Quantidade de lote de mil documentos mantidos disponíveis no acervo, sendo considerado um novo lote a cada intervalo entre um e mil documentos mantidos com tamanho até 500 MB.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **f6885db37898de1e2139c45b77aecff6**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1133
Mov. 57

	1.2.AD.01.009.A.02 Manutenção da Disponibilidade de Acesso a Ativo Digital de imagem, áudio e vídeo.	Quantidade de unidades de Gigabytes mantidos disponíveis no acervo, referente a documentos de imagens e vídeos.

Tabela 2: Tabela do Plano de Consumo do Produto

Na **Assinatura do Produto** é necessária a contratação ao menos de uma das opções de **Plano de Consumo do Produto** para seja alocado para o cliente os recursos adequados para utilização do produto. Quando se tratar da primeira contratação do produto pelo **CLIENTE** é necessário compor também os serviços de **Implantação e Capacitação no Produto**, contudo estes não são necessários no caso de renovação de contrato.

4.3 Composição do Serviço para Consumo do Produto

A operação do produto será prestada conforme o **Plano de Consumo do Produto** contratado pelo **CLIENTE**. Para operação do produto a **CELEPAR** dispõem de Data Center composto por unidades de processamento (Servidores, CPUs, Blades, Computadores), unidades de armazenamento (Servidores de Banco de Dados, Storages, Soluções de Backup), unidades de conexão (Equipamentos de Rede, Ligação com a Internet, Switches de Comunicação) e unidades de software (Banco de Dados, Softwares necessários para o funcionamento das aplicações e Sistemas Operacionais), que se interligam entre si e disponibilizam conexões e sessões de trabalho para todos os usuários dos sistemas mantidos no ambiente. Além dos itens tecnológicos (software, hardware e, infraestrutura), existem equipes técnicas da **CELEPAR** que suportam todos os elementos necessários para o correto funcionamento da operação do produto no Data Center, que possui as seguintes características:

- Ambiente monitorado por Software e por operadores na Sala de Controle durante 24 horas por dia e 7 dias por semana, com climatização adequada e com energia estabilizada;
- Ambiente com sistema de proteção contra a falta de energia, por meio de utilização de No-break e Grupo Motor Gerador, visando reduzir falhas de fornecimento de eletricidade por parte da concessionária de energia e proteger os equipamentos instalados das oscilações elétricas;
- Monitoramento de climatização do ambiente do Data Center por meio de alarme sonoro acionado em casos de frio, calor ou umidades excessivas, visando manutenção da temperatura adequada ao funcionamento dos equipamentos e à maximização de sua vida útil;
- Monitoramento do ambiente do Data Center por circuito interno de TV;
- Proteção por meio de sistema de alarme antifumaça, detecção e combate a incêndio nos ambientes do Data Center;
- Utilização de barreiras de proteção físicas, contendo portas de segurança codificadas, para permitir acesso em ambientes críticos apenas aos técnicos autorizados;

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **f6885db37898de1e2139c45b77aecff6**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1134
Mov. 57

- Utilização de barreiras de proteção lógicas (conhecidas como Firewall) para dificultar acessos indevidos;
- Conexão do sistema à rede corporativa do Governo e ou à Internet (dependendo da plataforma tecnológica adotada);
- Atuação de equipe de segurança cibernética especializada no rastreamento de ataques e vandalismos contra os sistemas hospedados na **CELEPAR** e à Rede Corporativa do Estado, incluindo suporte para implementar melhorias e reduzir brechas de segurança e serviços de recuperação de sistemas danificados por ataques, vandalismos e outras ações mal-intencionadas provocadas pelos chamados Crackers, buscando restaurar os sistemas à configuração e conteúdo anteriores aos ataques;
- Ligação dedicada à Internet, interligada a, no mínimo duas empresas distintas fornecedoras de serviços de telecomunicações;
- Política de monitoramento constante do tráfego de Internet;
- Serviço de Backup que compreende a configuração, programação e monitoramento da execução periódica do backup de dados em servidores hospedados fisicamente nas instalações do Data Center da **CELEPAR**, definidos pelo **CLIENTE**;
- Ambiente computacional composto por recursos de hardware e software instalados no Data Center da **CELEPAR**, com dedicação parcial ou integral, onde estão: Servidores de Banco de Dados, Servidores de aplicação, Servidores de rede, Servidores de Web Services;
- Outros servidores cuja necessidade e peculiaridade sejam necessárias para atender as necessidades dos sistemas e aplicações que fazem parte do produto;

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **f6885db37898de1e2139c45b77aecff6**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1135
Mov. 57

5 IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO

Nome do Serviço:	**IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO**
Part Number	1.2.AD.01.006.0.00

5.1 Descrição do Serviço de Implantação

A Implantação do Produto é caracterizada pela disponibilização do sistema em produção para o uso do **CLIENTE** que contempla além da disponibilidade do ambiente, a liberação das permissões de acesso, configurações iniciais e demais parametrizações para operacionalização do produto no contexto do cliente. Para a implantação da solução, será elaborado em conjunto, **CELEPAR** e **CLIENTE**, o **Cronograma de Atividades** levando em conta a disponibilidade das equipes e considerando que os serviços serão executados remotamente.

Em até **5 (cinco)** dias úteis após a assinatura do contrato, o **CLIENTE** deverá indicar os **ADMINISTRADORES LOCAL DO PRODUTO** designando as competências para assumirem as decisões e condução das atividades por parte do **CLIENTE**, para que se dê início à elaboração do **Cronograma de Atividades**. O prazo para a elaboração do **Cronograma de Atividades** é estimado em **10 (dez)** dias úteis.

O **Cronograma de Atividades** deverá conter no mínimo as seguintes atividades:

- Reuniões de planejamento;
- Atribuições da **CELEPAR** e do **CLIENTE**.
- Definição e detalhamento das etapas de implantação com as seguintes fases:
  - Avaliação conjunta dos requisitos de comunicação e ambiente do **CLIENTE**;
  - Criação dos ambientes de treinamento e produção do produto para o CLIENTE;
  - Configuração inicial do produto **Documentos Digitais**, incluindo bases de dados e usuários;
  - Homologação da configuração dos ambientes do sistema pelo **CLIENTE**;
  - Capacitação de usuários conforme item 6 -CAPACITAÇÃO NO PRODUTO;
  - Início de Operação do produto **Documentos Digitais**.

O prazo para a conclusão da **Implantação do Produto** será definido no **Cronograma de Atividades** que inicialmente possui uma **estimativa de 30 (trinta) dias úteis.**

Requisitos de comunicação, computadores, equipamentos, ou qualquer outro relacionado ao ambiente do **CLIENTE** devem estar atendidos. Caso estes requisitos ocorram posteriormente ao acordado no cronograma, será adicionado ao prazo inicial este tempo.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **f6885db37898de1e2139c45b77aecff6**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1136
Mov. 57

5.2 Condições para Prestação do Serviço de Implantação

Para a implantação, utilização do produto e acesso aos respectivos serviços, é necessária a utilização de computadores, infraestrutura e equipamentos de rede local, bem como serviço de comunicação de dados, devidamente dimensionados, com acesso à Internet. O serviço será disponibilizado através de servidores localizados no Data Center da **CELEPAR**. O **Serviço de Implantação será prestado remotamente**, pela equipe da **CELEPAR** em Curitiba/PR.

5.3 Serviços não Contemplados na Implantação

No produto **Documentos Digitais** não estão contemplados os seguintes serviços:

- Integração do produto com outros sistemas do **CLIENTE** estará limitado aos serviços de integração disponíveis da **API** do produto **Documentos Digitais**, não sendo tratado nenhuma exceção aos serviços já existentes;
- Avaliação ou melhoria dos fluxos e procedimentos internos dos órgãos e unidades envolvidos no processo de uso do produto, exceto orientações derivadas da consultoria especializada para o cliente especificada no item 7 -***CONSULTORIA ESPECIALIZADA NO PRODUTO*** contratada por demanda;
- Customização para adequar funcionalidades às necessidades específicas personalizadas para o **CLIENTE**;
- Desenvolvimentos de novas funcionalidades exclusivas para o **CLIENTE**;
- Disponibilização de equipamento para uso do sistema em ambiente local do cliente;
- Disponibilização de equipe ou qualquer outro recurso humano para a operacionalização do sistema para o **CLIENTE**;
- Link de comunicação, ou qualquer outra forma de acesso, necessária para acesso ao sistema, considerando que o serviço é disponibilizado para acesso on-line via Internet

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **f6885db37898de1e2139c45b77aecff6**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1137
Mov. 57

6 CAPACITAÇÃO NO PRODUTO

Nome do Serviço:	**CAPACITAÇÃO NO PRODUTO**
Part Number	1.2.AD.01.007.0.00

6.1 Descrição do Serviço de Capacitação

As atividades referentes a capacitação operacional serão realizadas remotamente, por meio de conferência via internet, em ambiente disponibilizado pelo **CLIENTE**, no período de **2 (dois) dias úteis** consecutivos e com **carga horária total de 16 (dezesseis) horas**, compreendendo os tipos de capacitações especificadas no item 6.5 -Tipos de Capacitações, não podendo incorporar outros conteúdos, nem fracionar seu conteúdo ou carga horária.

6.2 Requisitos de Ambiente do Cliente para Capacitação

- Recomendamos acesso à internet com velocidade mínima de 10 Mbps;
- Sugerimos uma estação de trabalho para cada usuário como computadores ou notebooks para uso pelos usuários a serem capacitados e um equipamento para o instrutor com acesso remoto. Recomendamos que os equipamentos tenham configuração mínima compatível com um Intel Core i3, 4GB de RAM e monitor de 19";
- Projetor ou outro recurso de vídeo adequado para acesso à videoconferência;
- Recomendamos equipamento para videoconferência com câmera, alto-falantes, microfone e computador que possibilitem receber capacitação por conferência remota;
- Infraestrutura elétrica e lógica compatíveis com os demais itens;
- Dispor de um técnico operacional no ambiente do **CLIENTE** a fim de garantir o correto funcionamento dos equipamentos durante a capacitação.

6.3 Restrições para Capacitação

- Recomendado **máximo de 15 (quinze) usuários por capacitação**, eventual necessidade de grupo com maior capacidade deverá ser negociada entre **CLIENTE** e **CELEPAR**, contudo poderão ser formadas novas turmas para capacitação por demanda do cliente;
- Capacitação limitada à operacionalização do sistema, não contemplando qualquer outra área de conhecimento.

6.4 Premissas para Capacitação

- O participante deverá ter conhecimento técnico e de negócio na área e especialidade que receberá a capacitação operacional de uso do sistema;

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **f6885db37898de1e2139c45b77aecff6**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1138
Mov. 57

- A capacitação operacional será realizada visando a preparação dos técnicos definidos pelo **CLIENTE**, para que estejam aptos a utilizar o sistema nas atividades envolvidas dos processos de trabalho e replicar o conhecimento.

6.5 Tipos de Capacitações

Com o objetivo de garantir a correta configuração, operação e utilização do produto **Documentos Digitais**, são oferecidas as seguintes capacitações: Capacitação de Administrador Local do Produto e Capacitação de Usuário do Produto. A abrangência das capacitações serão abordadas conforme caracterizado a seguir:

Tipo de Capacitação	Abrangência	Descrição da Capacitação	Carga Horária
Capacitação de Administrador Local do Produto	1. Administração do sistema	A capacitação dos administradores do produto no CLIENTE tem como objetivo capacitar um grupo de pessoas especializadas na administração produto, contemplando as atividades de configuração de acessos de usuários, criação de modelos de documentos e parametrizações de dados do cliente.	12 h
Capacitação de Usuário do Produto	2. Operação do sistema	A capacitação de usuários do produto tem como objetivo preparar um grupo de pessoas do CLIENTE dedicados a operação diária do sistema, compreendendo o fluxo operacional e uso das funcionalidades básicas dos módulos do produto.	4 h

Tabela 3: Tipos de Capacitações no Produto

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **f6885db37898de1e2139c45b77aecff6**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1139
Mov. 57

7 CONSULTORIA ESPECIALIZADA NO PRODUTO

Nome do Serviço:	**CONSULTORIA ESPECIALIZADA NO PRODUTO**
Part Number	1.2.AD.01.008.0.00

7.1 Descrição do Serviço de Consultoria

Os serviços de consultoria especializada visam o apoio para o **CLIENTE** nas demandas específicas relacionadas as regras de negócio, parametrizações do sistema e avaliação do processo de uso do produto no **CLIENTE**. Os serviços previstos para consultoria, assim como a forma de atendimento serão apresentados a seguir.

7.2 Forma de Atendimento da Consultoria

O atendimento dos usuários do sistema deverá, obrigatoriamente, passar primeiramente pela equipe de **ADMINISTRADORES LOCAL DO PRODUTO** no **CLIENTE** para realizar o **suporte de primeiro nível**. Havendo necessidade, as requisições de consultoria poderão ser solicitadas pelos **ADMINISTRADORES LOCAL DO PRODUTO**.

A solicitação de consultoria deverá ser encaminhada via **Ordem de Serviço** e avaliada pela **Equipe de Consultoria** da **CELEPAR** sobre sua viabilidade técnica e previsão de esforço. Após avaliação e aceite, a solicitação será executada pela equipe responsável do produto.

Em caso de inviabilidade de execução, não conformidade com o produto ou esforço desproporcional, a **CELEPAR** comunicará formalmente ao cliente e encerrará a Ordem de Serviço. Após a execução da consultoria, o **CLIENTE** terá **5 dias úteis** para se manifestar, sendo após isso considerado atendido plenamente a demanda.

7.3 Restrições da Consultoria

A prestação do serviço de consultoria especializada se limitará as dúvidas de regras de negócio, parametrização e organização do processo operacional de uso do produto **Documentos Digitais** no **CLIENTE**, não contemplando serviços desassociados do produto.

O serviço será prestado remotamente, a partir da equipe da **CELEPAR** em Curitiba. As demandas e solicitações somente poderão ser realizadas pelo **ADMINISTRADOR LOCAL DO PRODUTO** no **CLIENTE** e através portal de atendimento disponibilizado pela **CELEPAR**.

A prestação do serviço de consultoria especializada estará sujeita à disponibilidade de equipe **CELEPAR** e **não tem como objetivo customizar funcionalidades do produto** para o **CLIENTE**, ficando a critério da **CELEPAR** a execução de qualquer adequação funcional, caso seja identificada no produto.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **f6885db37898de1e2139c45b77aecff6**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1140
Mov. 57

7.4 Serviços de Consultoria Previstos

O serviço de consultoria visa o apoio técnico especializado para a equipe técnica do **CLIENTE** relativo a dúvidas de interpretação legal, esclarecimento de regras de negócio, configuração da aplicação e avaliação do processo operacional de uso do produto.

Os **ADMINISTRADORES LOCAL DO PRODUTO** no **CLIENTE** encaminharão para a **CELEPAR** as demandas a serem iniciadas no período contratual, por meio de abertura de **Ordem de Serviço**, descrevendo o escopo do serviço. A partir desta solicitação, serão iniciados os procedimentos de análise e definições para execução dos serviços demandados. Os serviços de consultoria especializadas previstos para o produto são classificados a seguir:

Serviços de Consultoria Especializada	
1.	Avaliação do ambiente local do usuário remotamente
2.	Monitoramento do uso do produto no ambiente local do cliente
3.	Instalação de componente e ferramentas no ambiente local do cliente
4.	Operação assistida do sistema para o cliente durante um período acordado
5.	Suporte do especialista do produto para o cliente
6.	Criação de novo repositório para novas unidades organizacionais do cliente
7.	Execução de carga de dados ou de documentos do cliente no produto
8.	Avaliação de processos operacionais do cliente para melhor performance do produto
9.	Extração de informações para relatórios do cliente ainda não disponíveis no produto
10.	Documentação de fluxo operacional do uso do produto pelo cliente
11.	Parametrização de dados do cliente após período de implantação
12.	Configuração de trâmite de workflow de documentos personalizado para o cliente
13.	Integração com outros sistemas de informação do cliente

Tabela 4: Tipos de Serviços de Consultoria Especializada no Produto

7.5 Composição do Serviço de Consultoria

Na prestação dos serviços de consultoria para o **CLIENTE**, são empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica especializada;
- Infraestrutura de software e hardware para o desenvolvimento dos trabalhos;
- Componentes de software aplicáveis no desenvolvimento da solução específica;
- Ferramentas de apoio ao desenvolvimento e monitoração;
- Ambientes computacionais específicos de desenvolvimento, testes e homologações.

7.6 Registro da Ordem de Serviço de Consultoria

A prestação dos serviços previstos se dará com a formalização da **Ordem de Serviço**, que deverá ser registrada pelos **ADMINISTRADORES LOCAL DO PRODUTO** no **CLIENTE** em sistema informatizado de gestão, disponibilizado pela **CELEPAR**. Para um cenário de múltiplas demandas de consultoria, a **Ordem de Serviço** poderá agrupar este conjunto de demandas.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **f6885db37898de1e2139c45b77aecff6**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1141
Mov. 57

Com base no detalhamento registrado na Ordem de Serviço, a **CELEPAR** elaborará uma **Proposta de Execução de Serviços** que incluirá os itens abaixo, conforme pertinência da demanda e acordo prévio com o **CLIENTE**:

- O detalhamento do escopo do serviço;
- A definição geral de responsabilidades das partes;
- A programação estimada dos marcos de entrega;
- O esforço, previsto em horas, e correspondente valor para as atividades referentes a execução dos serviços aplicáveis;
- Forma e modelo de aceitação dos serviços executados;

Ao aprovar a Proposta de Execução de Serviços, o **CLIENTE** autoriza a **CELEPAR** a dar continuidade na execução do serviço. O **CLIENTE** poderá solicitar revisão da proposta, de modo a ajustá-la à sua necessidade ou então solicitar o cancelamento da execução da **Ordem de Serviço**. Neste caso, se houver interesse do **CLIENTE** em retomar a discussão acerca da demanda, uma nova Ordem de Serviço deverá ser registrada.

7.7 Controle da Execução dos Serviços de Consultoria

Quando aplicável, as **Propostas de Execução de Serviços** autorizadas serão avaliadas pela **CELEPAR** e encaminhadas para a execução.

A cada entrega realizada, o planejamento acordado deverá ser revisado pelas partes e ajustado em função da realidade de evolução dos trabalhos. Qualquer revisão deverá ser anexada à respetiva Ordem de Serviço registrada pelo **CLIENTE**, o qual deverá efetuar sua aprovação ou rejeição formal.

Na conclusão dos serviços, será feita nova medição da quantidade de horas efetivamente gastas, e recalculado o valor referente aos serviços realizados.

7.8 Modificação de Escopo de Ordens de Serviço de Consultoria

Definido um escopo de trabalho a ser executado numa **Ordem de Serviço** e, havendo necessidade de revisão frente a necessidades de negócio a serem contempladas ou por qualquer outra razão motivada diretamente pelo **CLIENTE**, serão adotados os critérios detalhados a seguir.

Nos casos em que a alteração de escopo solicitada gere descarte ou retrabalho, a **CELEPAR** poderá medir o esforço empregado até a solicitação de mudança e o impacto em termos de esforço, prazo, riscos e custos decorrentes desta mudança, definindo novas condições de continuidade dos serviços e valores a serem faturados como decorrência da mudança.

Nos casos de modificações de escopo do serviço, incluído pelo **CLIENTE** ou orinetado pela **CELEPAR**, serão avaliados os impactos decorrentes da mudança e a pertinência de alterações dos valores financeiros previstos para a demanda.

Após a aprovação pelas partes da continuidade do trabalho, o planejamento será atualizado, representando uma nova condição de execução dos serviços demandados. Todo o

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **f6885db37898de1e2139c45b77aecff6**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1142
Mov. 57

processo de solicitação de mudança e consequentes aprovações deverão ser formalizadas e documentadas como instrumento complementar na **Ordem de Serviço**.

7.9 Interrupção na Execução de Ordens de Serviço de Consultoria

O **CLIENTE** poderá solicitar a interrupção ou cancelamento de uma **Ordem de Serviço** iniciada, a qualquer momento do desenvolvimento do serviço. Em ambos os casos, a **CELEPAR** poderá realizar a medição das atividades executadas, encaminhando para o respectivo faturamento proporcional. No caso de interrupções com retomada futura, será necessário um replanejamento, a ser representado nas **Propostas de Execução de Serviços**, estabelecendo novas condições de execução dos serviços demandados, o que pode inclusive afetar o custo remanescente, não havendo nenhuma garantia que os prazos futuros venham a absorver o período de interrupção ou mesmo que a prorrogação do prazo seja equivalente a este período.

7.10 Pedidos de Prorrogação de Prazos da Consultoria

Ao longo da execução, o **CLIENTE** e a **CELEPAR** poderão, em comum acordo, replanejar os prazos de entregas dos serviços previstos. Esta iniciativa deverá ser comunicada formalmente pela parte interessada à outra parte, justificando as razões para a solicitação, sempre antes da data de término prevista para a atividade. Qualquer mudança ocorrida deverá ser objeto de replanejamento.

7.11 Entregas e Processo de Aceitação da Consultoria

Os serviços a serem entregues ao longo da execução de uma demanda de consultoria serão definidos na **Proposta de Execução de Serviços**, podendo se constituir em parametrização de módulos executáveis da solução, documentos orientativos, ou ainda em produtos intermediários que caracterizem objetivamente a realização das tarefas previstas na **Proposta de Execução de Serviços**. O rito de aceite dos produtos está descrito a seguir:

- Os serviços desenvolvidos em cada entrega, acordados no planejamento serão disponibilizados ao **CLIENTE** para avaliação;
- Para cada entrega, o **CLIENTE** terá um prazo de até **10 (dez)** dias úteis para sua avaliação e pronunciamento. Findo este prazo, e não havendo manifestação por parte do **CLIENTE**, os serviços entregues serão considerados aprovados e o **Termo de Aceite Definitivo** é emitido;
- Caso o **CLIENTE** entenda que os serviços entregues não estejam em conformidade com o estabelecido poderá rejeitar, mediante justificativa específica para os pontos de não conformidade;
- Para as entregas aceitas será emitido **Termo de Aceite Definitivo** para o conjunto de entregáveis previstos no planejamento permitindo, quando for o caso, que sejam executados os procedimentos de faturamento;

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **f6885db37898de1e2139c45b77aecff6**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1143
Mov. 57

- Para os serviços rejeitados, a **CELEPAR** realizará os ajustes que se fizerem necessários, sem ônus para o **CLIENTE**. Após as correções, a **CELEPAR** devolverá ao **CLIENTE** para nova validação. Caso ainda sejam constatados problemas, poderá haver nova devolução, repetindo-se este procedimento até ocorrer a validação definitiva dos produtos. O tempo decorrido para correção dos problemas não se configura como prorrogação de prazo para conclusão previsto no planejamento. Caso o serviço seja rejeitado em função de mudanças de escopo ou de problemas nas definições por parte do **CLIENTE**, o tratamento a ser dado será equivalente ao definido no item **7.8 -Modificação de Escopo de Ordens de Serviço de Consultoria**;
- Os períodos de avaliação de serviços entregues não se configuram como de interrupção da execução dos serviços demandados, cujas atividades serão executadas em paralelo ao processo de avaliação pelo C**LIENTE**, salvo em situações que demandem que o serviço entregue devido à criticidade, possa impactar na disponibilização de novas entregas para homologação até que a anterior seja concluída.

7.12 Mensuração da Execução dos Serviços de Consultoria

Para efeito de definição de preços de serviços, a contratação de demandas específicas de natureza tecnológica, relacionadas as regras de negócio ou avaliação do processo de uso do produto serão realizados por meio de estimativa de horas de serviços especializados.

7.13 Volumes Estimados para Ordens de Serviço de Consultoria

O serviço referente a **CONSULTORIA ESPECIALIZADA** está reservado para realizar atividades previstas de consultoria exclusivamente no produto **Documentos Digitais**. A quantidade de horas estimada de consultoria, quando contratado pelo **CLIENTE**, será o limitador deste serviço ao longo do período contratual conforme definido no documento **QUADRO DE VOLUMES E VALORES** anexo ao contrato do **CLIENTE**.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **f6885db37898de1e2139c45b77aecff6**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1144
Mov. 57

8 PRODUTOS E SERVIÇOS COMPLEMENTARES

O produto **Documentos Digitais** possui extensões que facilitam a gestão operacional do serviço do cliente. Estes serviços complementares podem se integrar ao produto **Documentos Digitais** e sua utilização é facultativa. Quando optado por algum serviço complementar para o **CLIENTE** o serviço deverá estar especificado entre os serviços contratados.

8.1 Envio de Mensagem SMS

O serviço de Envio de Mensagens SMS possibilita o envio de informações relevantes para os usuários dos sistemas utilizando a tecnologia **SMS** – *Short Message Service*, sigla utilizada para designar as mensagens de texto trocadas entre aparelhos celulares (smartphones) com objetivo de facilitar e agilizar a comunicação entre as pessoas. A comunicação via SMS é padronizada sendo independente da operadora de telefonia celular e da localização do usuário, atingindo com isso uma grande popularidade. A **CELEPAR** disponibiliza um serviço de envio de SMS utilizando uma plataforma de Web Service, que é própria para integração com os produtos da **CELEPAR**.

O Serviço de Envio de Mensagens acoplado ao produto **Documentos Digitais** possibilita envio manual de mensagens definidas pelo gestor, bem como o envio automático de mensagens padronizadas relacionadas a operações do sistema, se houverem sido habilitadas previamente.

8.2 Informações Estratégicas (BI)

Este serviço proporciona a análise de dados e a apresentação de dashboards, utilizando-se de ferramentas e técnicas de **BI** – Business Intelligence. Envolve a análise dos sistemas transacionais para construção de indicadores, a análise de consistências dos dados nos sistemas para auditoria e o cruzamento de dados de diversas fontes, provendo informações de forma unificada para a análise e tomada de decisão.

Este serviço garante ao usuário visões das informações consolidadas por diferentes perspectivas:

- Integração de dados;
- Visualização gráfica da informação;
- Auditoria de Informações;
- Análise crítica da informação;
- Exportação dos dados em tabelas.

A apresentação das informações compiladas na ferramenta da BI limita-se aos dados que podem ser extraídos do produto **Documentos Digitais** dentro do escopo de uso da solução pelo **CLIENTE**.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **f6885db37898de1e2139c45b77aecff6**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1145
Mov. 57

9 SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

O uso do produto **Documentos Digitais** está condicionado aos termos e definições para o suporte técnico e para o acordo de nível de serviço.

9.1 Tipo de Suporte Técnico

O suporte técnico que compreende cada um dos serviços ofertados pelo produto será prestado conforme demanda do **CLIENTE** e poderá ser contratado com base nas opções dos seguintes tipos de suportes:

Tipo de Suporte Técnico	Descrição do Tipo de Suporte Técnico	Serviços do Produto Contemplados
Suporte **Tipo A**	Suporte Tipo A é o suporte padrão do produto, compreende o atendimento à incidentes e requisições padronizados para o serviço.	**ASSINATURA DO PRODUTO** 1.2.AD.01.001.**A**.01 – Direito de Uso com Suporte Tipo A **PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO** 1.2.AD.01.002.**A**.02 – Documento Assinado 1.2.AD.01.003.**A**.02 – Documento Mantido até 20MB 1.2.AD.01.004.**A**.02 – Documento Mantido até 100MB 1.2.AD.01.005.**A**.02 – Documento Mantido até 500MB 1.2.AD.01.009.**A**.02 – Ativo Digital de imagem e vídeo
Suporte **Tipo D**	Suporte Tipo D é o suporte avançado do produto, compreende o atendimento à incidentes e requisições padronizados para o serviço, incluindo a realização de atividade operacional de administração de usuários para o cliente.	**ASSINATURA DO PRODUTO** 1.2.AD.01.001.**D**.01 – Direito de Uso com Suporte Tipo D

Tabela 5: Tabela de Suporte Técnico do Produto

Os tipos de suporte técnicos caraterizados acima para cada serviço do produto são executados mediante registro de incidentes ou requisições pelo **ADMINISTRADOR LOCAL DO PRODUTO** no **CLIENTE**. Em caso de atividades de suporte não classificadas nos suportes técnicos previstos para o produto, poderão ser solicitadas como **Consultoria Especializada** quando contratadas horas de Consultoria Especializada no produto.

A atuação da **CELEPAR** no suporte técnico aos serviços, obedecerá aos requisitos e serão prestados pelos canais de atendimento conforme definições apresentadas no seguinte documento:

- Documento: **CELEPAR – Suporte Técnico – Tipo A**
- Documento: **CELEPAR – Suporte Técnico – Tipo D**

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **f6885db37898de1e2139c45b77aecff6**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1146
Mov. 57

9.2 Acordo de Nível de Serviço

O Acordo de Nível de Serviço (ANS) estabelece a disponibilidade do serviço, tempo de resposta e tempo de solução para tratamento de incidentes e requisições, bem como o horário de atendimento na prestação dos serviços.

Tipo de ANS	Descrição do Tipo de ANS	Serviços do Produto Contemplados
Nível 01	Acordo de nível de serviço padronizado para o serviço, com atendimento em **horário comercial**.	**ASSINATURA DO PRODUTO** 1.2.AD.01.001.A.**01** – Direito de Uso com Suporte Tipo A 1.2.AD.01.001.D.**01** – Direito de Uso com Suporte Tipo D
Nível 02	Acordo de nível de serviço padronizado para o serviço, com atendimento em **horário integral**.	**PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO** 1.2.AD.01.002.A.**02** – Documento Assinado 1.2.AD.01.003.A.**02** – Documento Mantido até 20MB 1.2.AD.01.004.A.**02** – Documento Mantido até 100MB 1.2.AD.01.005.A.**02** – Documento Mantido até 500MB 1.2.AD.01.009.A.**02** – Ativo Digital de imagem e vídeo

Tabela 6: Tabela de Acordo de Nível de Serviço

A atuação da **CELEPAR** na operação e disponibilidade dos serviços, bem como no tratamento de incidentes e requisições, registrados pelo **CLIENTE**, obedecerá níveis de serviços de acordo com o impacto decorrente da severidade dos incidentes e conforme definições apresentadas no seguinte documento:

- Documento: **CELEPAR – Acordo de Nível de Serviço – ANS 01**
- Documento: **CELEPAR – Acordo de Nível de Serviço – ANS 02**

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **f6885db37898de1e2139c45b77aecff6**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1147
Mov. 57

10 TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE

O uso deste produto está condicionado à aceitação dos termos e das políticas associadas, definidas nos seguintes documentos:

- **Termo de Uso** – informa as regras que o usuário está sujeito ao utilizar o serviço.

  Documento: **CELEPAR – Documentos Digitais – Termo de Uso**

- **Política de Privacidade de Dados Pessoais** – origina-se da responsabilidade de que os agentes de tratamento de dados sejam transparentes com o titular de dados pessoais e informem como as atividades de tratamento de tais dados atendem ao princípio da transparência, disposto no Art. 6º da LGPD.

  Documento: **CELEPAR – Documentos Digitais – Política de Privacidade**

O usuário deverá ler tais termos e políticas, certificar-se de havê-los entendido, concordar com todas as condições estabelecidas no Termo de Uso e na Política de Privacidade, e se comprometer a cumpri-las. Ao utilizar o serviço, o usuário manifesta sua livre, expressa e inequívoca concordância com relação ao conteúdo do Termo de Uso e da Política de Privacidade e estará legalmente vinculado a todas as condições previstas.

Os documentos do Termo de Uso e da Política de Privacidade são disponibilizados no sítio do serviço. A **CELEPAR** se reserva o direito de modificar no sítio do serviço, a qualquer momento, as presentes normas, especialmente para adaptá-las às evoluções do produto **Documentos Digitais**, seja pela disponibilização de novas funcionalidades, seja pela supressão ou modificação daquelas já existentes.

Qualquer alteração ou atualização do Termo de Uso e da Politica de Privacidade passará a vigorar a partir da data de sua publicação no sítio do serviço e deverá ser integralmente observada pelos usuários do produto no **CLIENTE**.

No caso de necessidade de esclarecimentos e atendimento a solicitações dos titulares dos dados, o encarregado de proteção de dados da **CELEPAR** pode ser contatado por meio do link www.celepar.pr.gov.br/dadospessoais ou email dpo@celepar.pr.gov.br .

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **f6885db37898de1e2139c45b77aecff6**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1148
Mov. 58

1 Introdução

Neste **Termo de Uso**, o **USUÁRIO** do produto **Documentos Digitais** encontrará informações sobre: o funcionamento do serviço e as regras aplicáveis a ele; o arcabouço legal relacionado à prestação do serviço; as responsabilidades do **USUÁRIO** ao utilizar o serviço; as responsabilidades da **CELEPAR** ao prover o serviço; informações para contato caso exista alguma dúvida ou necessidade de atualizar informações; e o foro responsável por eventuais reclamações caso questões deste Termo de Uso tenham sido violadas.

Na **Política de Privacidade de Dados Pessoais** do produto **Documentos Digitais** estarão informações sobre o tratamento dos dados pessoais e a sua finalidade; quais os dados pessoais necessários para a prestação do serviço; a forma como eles são coletados; se há compartilhamento de dados com terceiros; e quais as medidas de segurança implementadas para proteger os dados.

2 Condições do Aceite

Ao acessar ou usar o produto, o **USUÁRIO** concorda que leu e compreendeu os termos de uso e condições abaixo e concorda em estar dentro dos limites traçados por eles e em cumprir com todas as normas aplicáveis e regulamentos relacionados com seu uso. Este termo constitui um acordo obrigatório e exigível entre a **CELEPAR** e o **USUÁRIO** do produto. É um contrato de obrigações legais relativa a utilização do produto.

Ao aceitar os Termos de Uso, o **USUÁRIO** atesta que toda e qualquer informação fornecida ao produto é verdadeira e correta. **O fornecimento de qualquer informação falsa ou fraudulenta é estritamente proibido.**

Além do aceite acima, o **USUÁRIO** deve conhecer as Políticas de Privacidade de Dados Pessoais do produto **Documentos Digitais**.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **b8f2e911497ba9a4765fe140bdb7c59c**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1149
Mov. 58

3 Descrição do Produto

O produto **Documentos Digitais** é uma solução de software como objetivo a gestão eletrônica de documentos físicos digitalizados ou de origem eletrônica, assinados digitalmente com garantia de valor jurídico de autenticidade e integridade, permitindo o descarte seguro dos documentos físicos originais dependendo da classificação do documento. É o produto ideal para clientes que possuem grandes volumes de documentos físicos a serem digitalizados ou com acervo de documentos eletrônicos gerados em outros sistemas a serem mantidos disponíveis para gestão arquivística documental.

4 Legislação Relacionada ao Termo de Uso

- Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 – Marco Civil da Internet – Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.
- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso a Informação – Regula o acesso à informação previsto na Constituição Federal.
- Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – LGPD – Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais com o objetivo de proteger os direitos de liberdade, de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

4.1 Regulamentação Específica Relacionada ao Produto

- Lei Federal 8159/1991, dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências;
- Resolução CONARQ 20/2004, dispõe sobre a inserção dos documentos digitais em programas de gestão arquivística de documentos dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos;
- Resolução CONARQ N. 25/2007, dispõe sobre a adoção do Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos pelos órgãos e entidades

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **b8f2e911497ba9a4765fe140bdb7c59c**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1150
Mov. 58

integrantes do Sistema Nacional de Arquivos;

- Lei Federal 13.874/2019, sobre a validade legal de documentos eletrônicos;
- Decreto da União 10.278/2020, a respeito das técnicas empregadas e requisitos para digitalização de documentos;
- Lei Federal 13.787/2018, sobre a digitalização de prontuário de paciente com descarte de dos documentos físicos originais;
- Resolução CFM 1.821/2007, quanto a assinatura eletrônica padrão ICP-Brasil em prontuários de pacientes digitalizados;
- Lei Federal 14.063/2020, a respeito dos tipos de assinaturas eletrônicas em saúde;
- Decreto da União 10.278/2020, que estabelece técnicas e requisitos para digitalização de documentos públicos e privados, a fim de que os documentos digitalizados produzam os mesmos efeitos legais dos documentos originais.

5 Acesso ao Produto

O acesso ao produto é realizado através da **Componente Sentinela Autenticação** autenticando por login e senha cadastrados pelo próprio **USUÁRIO** do produto. Os perfis de acessos são diferenciados por grupos configurados pela **CELEPAR** via **Componente Sentinela Administrativo**. O acesso dos usuários aos grupos são gerenciados pelo **ADMINISTRADOR LOCAL** do produto no **CLIENTE,** ou pela **CELEPAR** quando optado pelo cliente.

O **USUÁRIO** do produto é formalmente responsável por manter confidencialidade sobre os dados de acesso de sua conta. O **USUÁRIO** concorda em aceitar sua responsabilidade por todas as atividades que forem realizadas a partir do acesso por sua conta pessoal. O **USUÁRIO** é encorajado a proceder a alteração de sua senha pessoal quando houver suspeita de conhecimento por terceiros.

O login e senha só poderão ser utilizados pelo **USUÁRIO** cadastrado. O **USUÁRIO** se compromete em manter o sigilo da senha, que é pessoal e intransferível, não sendo possível, em qualquer hipótese, a alegação de uso indevido após o ato de compartilhamento.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **b8f2e911497ba9a4765fe140bdb7c59c**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1151
Mov. 58

6 Direitos e Responsabilidades

6.1 Direitos e Responsabilidades do Usuário

O **USUÁRIO** do produto possui os seguintes direitos, conferidos pela Lei de Proteção de Dados Pessoais — LGPD:

(i) **Direito de confirmação e acesso (Art. 18, I e II):** é o direito do usuário de obter do serviço a confirmação de que os dados pessoais que lhe digam respeito são ou não objeto de tratamento e, se for esse o caso, o direito de acessar os seus dados pessoais.

(ii) **Direito de retificação (Art. 18, III)**: é o direito de solicitar a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados.

(iii) **Direito à limitação do tratamento dos dados (Art. 18, IV):** é o direito do usuário de limitar o tratamento de seus dados pessoais, podendo exigir a eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados.

(iv) **Direito de oposição (Art. 18, § 2º):** é o direito do usuário de, a qualquer momento, se opor ao tratamento de dados por motivos relacionados com a sua situação particular, com fundamento em uma das hipóteses de dispensa de consentimento ou em caso de descumprimento ao disposto na Lei Geral de Proteção de Dados.

(v) **Direito de portabilidade dos dados (Art. 18, V):** é o direito do usuário de realizar a portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial.

(vi) **Direito a revisão de decisões automatizadas (Art. 20, LGPD):** o titular dos dados tem direito a solicitar a revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que afetem seus interesses, incluídas as decisões destinadas a definir o seu perfil pessoal, profissional, de consumo e de crédito ou os aspectos de sua personalidade.

(vii) **Direito do acesso à informação (Lei 12.527 – Lei de Acesso à Informação):** É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.

(viii) **Direito do respeito à intimidade (Constituição Federal, Art. 5º, X)** - O tratamento das informações pessoais deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimida-

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **b8f2e911497ba9a4765fe140bdb7c59c**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1152
Mov. 58

de, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais.

O **USUÁRIO** se responsabiliza pela precisão e veracidade dos dados informados e reconhece que a inconsistência destes poderá implicar a impossibilidade de se utilizar o produto, sendo responsável pela atualização dos seus dados pessoais e pelas consequências em caso de omissão ou erros nos dados fornecidos.

O **USUÁRIO** é responsável pela reparação de todos e quaisquer danos, diretos ou indiretos (inclusive decorrentes de violação de quaisquer direitos de outros usuários; de terceiros, inclusive direitos de propriedade intelectual; de sigilo; e de personalidade), que sejam causados à **CELEPAR**, a qualquer outro usuário, ou ainda a qualquer terceiro, inclusive em virtude do descumprimento do disposto nestes Termos de Uso e Política de Privacidade de Dados ou de qualquer ato praticado a partir de seu acesso ao produto.

O uso comercial das expressões utilizadas no produto como marca, nome empresarial ou nome de domínio, além dos conteúdos do serviço, assim como os programas, bancos de dados, redes e arquivos que permitem que o **USUÁRIO** acesse sua conta, estão protegidos por leis e tratados internacionais de direito autoral, marcas, patentes, modelos e desenhos industriais.

Ao acessar o produto, o **USUÁRIO** declara que respeitará todos os direitos de propriedade intelectual e os decorrentes da proteção de marcas, patentes e/ou desenhos industriais, depositados ou registrados em, bem como todos os direitos referentes a terceiros que porventura estejam, ou estiverem de alguma forma, disponíveis no produto. O simples acesso ao produto não confere aos usuários qualquer direito ao uso dos conteúdos como: nomes, títulos, palavras, frases, marcas, patentes, imagens, dados e informações, dentre outras, que nele estejam ou estiverem disponíveis no produto.

A reprodução dos conteúdos descritos anteriormente está proibida, salvo com prévia autorização por escrito ou caso se destinem ao uso exclusivamente pessoal e sem que em nenhuma circunstância os usuários adquiram qualquer direito sobre esse conteúdo.

É vedada a utilização do produto para finalidades comerciais, publicitárias ou qualquer outra que contrarie a finalidade para a qual foi concebido, conforme definido neste documento, sob pena de sujeição às sanções cabíveis na Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998, que protege os direitos autorais no Brasil.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **b8f2e911497ba9a4765fe140bdb7c59c**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1153
Mov. 58

O **USUÁRIO** assume toda e qualquer responsabilidade, de caráter civil e/ou criminal, pela utilização indevida das informações, textos, gráficos, marcas, imagens, enfim, todo e qualquer direito de propriedade intelectual ou industrial do produto.

Em nenhuma hipótese, a **CELEPAR** será responsável pela instalação, no equipamento do **USUÁRIO** ou de terceiros, de códigos maliciosos (vírus, *trojans, malware, spyware*, ou de quaisquer outros que venham a ser criados), em decorrência da navegação na Internet pelos usuários do produto.

6.2 Direitos e Responsabilidades da Celepar

A **CELEPAR** se compromete a cumprir todas as legislações inerentes ao uso correto dos dados pessoais dos usuários de forma a preservar a privacidade dos dados utilizados no produto, bem como a garantir todos os direitos e garantias legais dos titulares dos dados. Ela também se obriga a promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.

É de responsabilidade da **CELEPAR** implementar controles de segurança para proteção dos dados pessoais dos titulares.

A **CELEPAR** poderá, quanto às ordens judiciais de pedido das informações, compartilhar informações necessárias para investigações ou tomar medidas relacionadas a atividades ilegais, suspeitas de fraude ou ameaças potenciais contra pessoas, bens ou serviços que sustentam o Produto ou de outra forma necessárias para cumprir com obrigações legais. Caso ocorra, os titulares dos dados serão notificados pelo **ADMINISTRADOR LOCAL** do produto no **CLIENTE**, salvo quando o processo estiver em segredo de justiça.

Os dados obtidos e coletados serão tratados conforme estabelecidos na política de privacidade deste produto.

7 Aspectos Legais

O presente termo de uso será interpretado e regido de acordo com as leis e regulamentos da República Federativa do Brasil e quaisquer disputas judiciais oriundas do presente termo de

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **b8f2e911497ba9a4765fe140bdb7c59c**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1154
Mov. 58

uso deverão ser submetidas ao Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba – Estado do Paraná.

Caso alguma condição ou restrição, termo ou disposição do presente termo de uso seja declarada nula por decisão judicial, transitada em julgado, tal nulidade não se estenderá as demais condições, restrições, termos ou disposições aqui previstas, as quais permanecerão em pleno vigor e efeito.

A falta de aplicação de medidas restritivas ou na comunicação de irregularidades por parte da **CELEPAR** ou de terceiros, por violação aos termos do presente termo de uso, não será considerado como novação ou renúncia em relação a qualquer violação futura, seja semelhante ou não.

8 Mudanças no Termo de Uso

A **CELEPAR** se reserva o direito de modificar, a qualquer momento, as presentes normas, especialmente para adaptá-las às evoluções do produto **Documentos Digitais**, seja pela disponibilização de novas funcionalidades do produto, seja pela supressão ou modificação daquelas já existentes.

Qualquer alteração e/ou atualização do Termo de Uso passará a vigorar a partir da data de sua publicação no sítio do produto e deverá ser integralmente observada pelos usuários.

Última atualização: 09 de Fevereiro de 2023.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **b8f2e911497ba9a4765fe140bdb7c59c**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1155
Mov. 59

1 OBJETIVO

Esta Política de Privacidade de Dados Pessoais do produto **Documentos Digitais** tem por objetivo estabelecer **princípios, conceitos e responsabilidades** para promover o adequado tratamento dos dados pessoais, focado em uma efetiva implementação dos direitos fundamentais da pessoa natural, sobretudo aqueles ligados à sua liberdade, intimidade, privacidade e personalidade.

São apresentados quais dados pessoais são tratados, de que forma e para qual finalidade ocorrem os tratamentos, bem como as formas pelas quais os titulares e/ou seus responsáveis legais podem exercer os seus direitos com relação aos seus dados.

Esta política será ajustada conforme a necessidade de adequação da proteção de dados pessoais a novas tecnologias e a novos mecanismos de violação, adequação à alteração das leis vigentes e a novas funcionalidades.

2 GLOSSÁRIO

Para melhor compreensão deste documento, nesta **Política de Privacidade de Dados Pessoais**, consideram-se:

Agentes de tratamento: O controlador e o operador.

Anonimização: Utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo.

Autoridade Nacional: Órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento desta Lei em todo o território nacional.

Banco de Dados: Conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico.

Consentimento: Manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada.

Controlador: Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **f8f812e1522a0c59cdc4324ff1614e1f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1156
Mov. 59

Dado Anonimizado: Dado relativo a um titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento.

Dado Pessoal: Informação relacionada a uma pessoa natural identificada ou identificável.

Dado Pessoal Sensível: Dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

Encarregado: Pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Operador: Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.

Órgão de Pesquisa: Órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta ou pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos, legalmente constituída sob as leis brasileiras e com sede e foro no País, que inclua em sua missão institucional ou em seu objetivo social ou estatutário a pesquisa básica ou aplicada de caráter histórico, científico, tecnológico ou estatístico.

Titular: Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.

Tratamento: Toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

3 CONTROLADOR

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais define como controlador, em seu Art. 5º, inciso VI, a pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.

Para o produto **Documentos Digitais**, as decisões referentes ao tratamento de dados e documentos pessoais imputados no produto são de responsabilidade do **CLIENTE** contratante do produto.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **f8f812e1522a0c59cdc4324ff1614e1f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1157
Mov. 59

4 OPERADOR

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais define como operador, em seu Art. 5º, inciso VII, a pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.

Para o produto **Documentos Digitais**, quem realiza o tratamento de dados pessoais é o operador **CELEPAR**.

5 BASE LEGAL PARA TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

De acordo com o que dispõe o Art. 7º da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), os dados tratados pelo produto **Documentos Digitais** são utilizados para as seguintes finalidades:

1. Cumprimento do contrato: o tratamento de alguns dos dados considerados pessoais é realizado com base no que é necessário para o cumprimento do contrato estabelecido entre a **CELEPAR** e seus **CLIENTES**, como, por exemplo, para gestão de acesso dos usuários ao produto e para faturamento dos serviços prestados.

2. Legítimo interesse: determinados dados pessoais são tratados com legítimo interesse entre a **CELEPAR** e seus **CLIENTES**, sendo necessários para fornecer os serviços e funcionalidades do produto.

3. Cumprimento de obrigação legal: determinados dados pessoais são requeridos em função do cumprimento de obrigação legal conforme regulamentações do Conselho Nacional de Arquivos do Ministério da Justiça e Segurança Pública, assim como legislações pertinentes a gestão arquivística de documentos considerando: Lei Federal 8159/1991, Resolução CONARQ 20/2004, Resolução CONARQ N. 25/2007, Lei Federal 13.874/2019, Decreto da União 10.278/2020, Lei Federal 13.787/2018, Resolução CFM 1.821/2007, Lei Federal 14.063/2020, Decreto da União 10.278/2020.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **f8f812e1522a0c59cdc4324ff1614e1f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1158
Mov. 59

4. Prevenção à fraude e à segurança do titular: são tratadas informações pessoais do **USUÁRIO** do produto como a biometria, documentos pessoais de sua identidade e certificado digital, com objetivo de assegurar a correta identificação e autenticação do usuário, assim como proceder o controle de acesso a operações como assinatura eletrônica realizada sobre documentos mantidos no produto **Documentos Digitais**, visando garantir a prevenção à fraude e à segurança do titular.

6 QUAIS DADOS SÃO TRATADOS

O produto realiza o tratamento de dados pessoais das seguintes pessoas naturais:

- Dados Pessoais do **Usuário do Produto**

A definição dos elementos de dados pessoais que compõem os dados de cada pessoa natural, assim como o tratamento, finalidade e temporalidade é detalhado no item 6.2 - QUAL O TRATAMENTO REALIZADO E PARA QUAL FINALIDADE.

6.1 COMO OS DADOS SÃO COLETADOS

A forma como os dados pessoais são coletados é indicada abaixo:

USUÁRIO DO PRODUTO

- Os dados pessoais referentes ao cadastro dos **USUÁRIOS** do produto são informados pelo próprio **USUÁRIO** durante a criação de sua conta de acesso ao através do **Componente Sentinela Autenticação** que faz parte do produto;
- Os perfis de acessos dos **USUÁRIOS** são diferenciados por grupos configurados pela **CELEPAR** via **Componente Sentinela Administrativo**. A definição do perfil de usuário **ADMINISTRADOR LOCAL** do produto no **CLIENTE** é gerenciado pela **CELEPAR**;

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **f8f812e1522a0c59cdc4324ff1614e1f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1159
Mov. 59

- O acesso dos **USUÁRIOS** aos grupos de perfis de acesso são gerenciados pelo **ADMINISTRADOR LOCAL** do produto no **CLIENTE**, ou pela **CELEPAR** quando optado pelo cliente.

A **CELEPAR** não é responsável pela precisão, veracidade ou falta de informações que os usuários fornecem ao produto ou mesmo por alguma desatualização decorrente das atividades acima. Os dados de identificação das operações realizadas pelos usuários, como login, IP e data são coletados de forma automática pelo produto para geração de trilhas de auditoria por meio de logs gravadas no produto, com o objetivo de suprir necessidades legais e de segurança.

6.2 QUAL O TRATAMENTO REALIZADO E PARA QUAL FINALIDADE

Os dados coletados serão utilizados para fins de operação do produto e os serviços a ele relacionados. Na tabela a seguir são caraterizados os dados, o tratamento aplicado sobre os dados, a finalidade de uso do dado e a temporalidade com que o dado é mantido no produto.

DADOS PESSOAIS DO USUÁRIO DO PRODUTO

Dado Pessoal	Tratamento	Finalidade	Temporalidade
Nome completo	– Coleta, – Armazenamento – Processamento – Modificação	Identificação do usuário para acesso ao produto.	Dado obrigatório mantido para fins de autenticidade, registro de eventos, rastreabilidade e auditoria de acessos do usuário ao produto conforme prevê a LGPD no art 6º, VII e art 11º, II, g, da Lei 13.709/2018.
Data de nascimento e Nome da mãe	– Coleta, – Armazenamento – Processamento – Modificação	Identificação do usuário para acesso ao produto.	Dado opcional complementar utilizado para validação do cadastro da conta do usuário. Quando coletado é mantido para fins de autenticidade, registro de eventos, rastreabilidade e auditoria de acessos do usuário ao produto conforme prevê a LGPD no art 6º, VII e art 11º, II, g, da Lei 13.709/2018.
CPF	– Acesso – Avaliação – Controle – Utilização – Armazenamento	Validação de documento de identificação do usuário junto a Receita Federal para controle de identificação do usuário.	Dado obrigatório mantido para fins de registro de eventos, rastreabilidade e auditoria de acessos do usuário ao produto conforme prevê a LGPD no art 6º, VII e art 11º, II, g, da Lei 13.709/2018.
RG e UF Rg	– Acesso – Avaliação – Controle – Utilização	Validação de documento de identificação do usuário junto ao Instituto de Identificação do Paraná para controle de identificação do usuário.	Dado opcional complementar utilizado para validação do cadastro da conta do usuário.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **f8f812e1522a0c59cdc4324ff1614e1f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1160
Mov. 59

Dado Pessoal	Tratamento	Finalidade	Temporalidade
	– Armazenamento		Quando coletado é mantido para fins de autenticidade, registro de eventos, rastreabilidade e auditoria de acessos do usuário ao produto conforme prevê a LGPD no art 6º, VII e art 11º, II, g, da Lei 13.709/2018.
Certificado Digital	– Acesso – Avaliação – Controle – Utilização	Autenticação do usuário via Certificado Digital ICP-Brasil para controle de identificação do usuário e assinatura de documentos quando utilizado.	Não se aplica temporalidade, dado não armazenado.
Login	– Coleta – Armazenamento – Processamento – Modificação	Palavra chave credencial ou CPF usado para autenticar o usuário.	Dado obrigatório mantido para fins de registro de eventos, rastreabilidade e auditoria de acessos do usuário ao produto conforme prevê a LGPD no art 6º, VII e art 11º, II, g, da Lei 13.709/2018.
IP (Internet Protocol)	– Coleta – Armazenamento – Processamento	Endereço exclusivo que identifica o dispositivo do usuário na rede Internet.	Dado obrigatório mantido para fins de registro de eventos, rastreabilidade e auditoria de acessos do usuário ao produto conforme prevê a LGPD no art 6º, VII e art 11º, II, g, da Lei 13.709/2018.
Senha	– Coleta – Armazenamento – Processamento – Modificação	Senha pessoal intransferível usada para autenticar o usuário.	Dado obrigatório criptografado e mantido para fins de registro de eventos, rastreabilidade e auditoria de acessos do usuário ao produto conforme prevê a LGPD no art 6º, VII e art 11º, II, g, da Lei 13.709/2018.
Telefone Celular e E-mail	– Coleta – Armazenamento – Processamento – Modificação	Validação segundo fator de autenticação do usuário.	Dado obrigatório mantido para fins de registro de eventos, rastreabilidade e auditoria de acessos do usuário ao produto conforme prevê a LGPD no art 6º, VII e art 11º, II, g, da Lei 13.709/2018.
Biometria	– Acesso – Avaliação – Controle – Utilização	Validação de digital biométrica dos dedos da mão do usuário junto ao Instituto de Identificação do Paraná e Detran-PR, com objetivo de elevar o nível de confiança de autenticação do usuário.	Não se aplica temporalidade, dado não armazenado.
Nome Social	– Coleta – Armazenamento – Processamento – Modificação – Eliminação	Dado opcional referente ao tratamento do direito ao uso do nome social por pessoas transgêneros: • Ministério Público do Paraná, Resolução CNMP 232/2021 • Presidência da República, Decreto PR 8.727/2016	Dado opcional mantido enquanto houver interesse do usuário, pode ser removido a qualquer momento.
Conta Rede Social Google: Login, Nome Completo e E-mail.	– Acesso – Avaliação – Controle – Utilização – Eliminação	Vinculo opcional da conta de login do usuário na rede social GOOGLE para facilitar autenticação e acesso do usuário ao produto.	Dado opcional mantido enquanto o usuário optar pelo vínculo entre contas de login, informação pode ser removida.
Conta Governo Federal Gov.br: Login, Nome Completo, E-mail e CPF.	– Acesso – Avaliação – Controle – Utilização – Eliminação	Vinculo opcional da conta de login do usuário no GOV.BR para facilitar autenticação e acesso do usuário ao produto.	Dado opcional mantido enquanto o usuário optar pelo vínculo entre contas de login, informação pode ser removida.
Conta Rede	– Acesso	Vinculo opcional da conta de login do usuário na	Dado opcional mantido enquanto o

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **f8f812e1522a0c59cdc4324ff1614e1f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1161
Mov. 59

Dado Pessoal	Tratamento	Finalidade	Temporalidade
Privada LDAP Sanepar: Login, Nome Completo e Email.	– Avaliação – Controle – Utilização – Eliminação	rede privada SANEPAR para facilitar autenticação e acesso do usuário ao produto.	usuário optar pelo vínculo entre contas de login, informação pode ser removida.
Conta Rede Privada LDAP Expresso Paraná: Login, Nome Completo e Email.	– Acesso – Avaliação – Controle – Utilização – Eliminação	Vinculo opcional da conta de login do usuário na rede privada EXPRESSO PARANÁ para facilitar autenticação e acesso do usuário ao produto.	Dado opcional mantido enquanto o usuário optar pelo vínculo entre contas de login, informação pode ser removida.

Tabela 1: Tratamento, Finalidade e Temporalidade dos Dados Pessoais

Os dados pessoais são tratados de acordo com as regras previstas nesta Política, podemos utilizar também os dados de forma anonimizada, ou seja, que não identifiquem a pessoa, para fins de treinamento, apresentação do produto, correção, aperfeiçoamento ou manutenção dos serviços técnicos prestados, e para melhorar a experiência do usuário.

Os dados pessoas que de alguma forma sejam imputados no produto através de arquivos de documentos eletrônicos em qualquer formatos de mídia, com conteúdos de natureza contratual, operacional, fiscal, técnica, pessoal, de saúde entre outras classificações, são de responsabilidade do **CLIENTE**.

6.3 COMPARTILHAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Os dados pessoais do **USUÁRIO** podem ser compartilhados com outros produtos da **CELEPAR** ou de **TERCEIROS**. Contudo, o compartilhamento dados pessoais ocorre somente com consentimento autorizado do **USUÁRIO** referente ao acesso em outras aplicações com as seguintes finalidades:

- Para controle de autenticação única de usuário (*Single Sign On*) em aplicações que utilizam a mesma **Componente Sentinela Autenticação**;
- Para controle de perfis de grupos de acessos de usuários que utilizam o mesmo **Componente Sentinela Administrativo**;
- Em nenhuma hipótese os dados pessoais serão vendidos ou alugados.

Os dados também poderão ser comunicados a terceiros no âmbito do cumprimento de uma obrigação legal, de uma deliberação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados ou de outra entidade de controle relevante, ou de uma ordem judicial; ou qualquer outra finalidade legítima prevista na lei.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **f8f812e1522a0c59cdc4324ff1614e1f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1162
Mov. 59

6.4 TEMPORALIDADE DE DADOS PESSOAIS

Caso os dados pessoais tratados não forem mais necessários para a finalidade proposta os mesmos serão excluídos, destruídos ou anonimizados, salvo seja necessário mantê-los para cumprimento de obrigações legais, proteção ao crédito, manter a segurança, evitar fraudes e abuso, garantir o cumprimento de contratos e outros interesses legítimos, em conformidade com o previsto na Lei Geral de Proteção de Dados. A caracterização detalhada da temporalidade dos elementos de dados pessoais está definida no item 6.2 - QUAL O TRATAMENTO REALIZADO E PARA QUAL FINALIDADE.

7 MEDIDAS DE SEGURANÇA

A **CELEPAR** aplica as medidas técnicas e organizativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão de tais dados. Para a garantia da segurança, são adotadas soluções que levem em consideração: as técnicas adequadas; os custos de aplicação; a natureza, o âmbito, o contexto e as finalidades do tratamento; e os riscos para os direitos e liberdades do usuário.

O produto **Documentos Digitais** utiliza-se do componente **Componente Sentinela Autenticação** e **Componente Sentinela Administrativo** como plataforma de segurança de acesso. Com esta plataforma o produto que dispõem de medidas de segurança com citografia de login e senha durante autenticação; uso de protocolo *https* como mecanismo de criptografia durante navegação; aplicação de *captcha* como desafio cognitivo de interface humana após 5 tentativas de senha incorreta; bloqueio do usuário após tentativas insistentes com credencial incorreta evitando ataques; controle de injeção de conteúdos via *url*, controle de autorização de grupos de acessos; rastreabilidade de acesso a funcionalidades e operações executadas pelo usuário para fins de auditoria; uso do segundo fator de autenticação ou certificado digital para operações sensíveis como alteração de senha e de dados pessoais; validação de documentos pessoais na Receita Federal do Brasil e Instituto de Identificação do Paraná; uso de certificado digital para assinatura eletrônica visando garantir autenticidade e integridade dos documentos. Além destes mecanismos de segurança também são dispostos monitoramento 24x7, rotinas de backup e serviços de

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **f8f812e1522a0c59cdc4324ff1614e1f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1163
Mov. 59

firewall e detecção de invasão de rede conforme Política de Segurança do Data Center da Celepar.

A **CELEPAR** se exime de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiros, como em caso de ataque de hackers ou crackers, ou culpa exclusiva do usuário, como no caso em que ele mesmo transfere seus dados a terceiro. A **CELEPAR** se compromete, ainda, a comunicar o **CLIENTE** em prazo adequado caso ocorra algum tipo de violação da segurança de dados pessoais de seus usuários que possam causar um alto risco para seus direitos e liberdades pessoais.

Por fim, a **CELEPAR** se compromete a tratar os dados pessoais do usuário com confidencialidade, dentro dos limites legais.

8 CONDIÇÕES GERAIS

O **CLIENTE** autoriza o tratamento específico de dados pessoais por suboperadores necessário à disponibilização da infraestrutura de tecnologia da informação para a **CELEPAR**, os quais também deverão seguir a política de privacidade repassada pelo **CLIENTE**.

O **CLIENTE** e a **CELEPAR**, por seus respectivos Encarregados de Dados - DPO, comprometem-se mutuamente a notificar imediatamente ao Encarregado de Dados, uma da outra, sobre quaisquer incidentes de privacidade que comprometam a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos Dados Pessoais contidos nas bases de dados do **CLIENTE**; assim como qualquer violação de segurança ocorrida no ambiente da **CELEPAR** ou nos seus suboperadores, o que não excluirá suas responsabilidades por eventuais danos ocorridos, conforme previsto no Art. 42º da Lei Geral de Proteção de Dados.

O **CLIENTE** terá o direito de auditar, acompanhar, monitorar e fiscalizar a conformidade da **CELEPAR** com as obrigações de Proteção de Dados Pessoais, sem que isso implique qualquer diminuição de responsabilidade que a **CELEPAR** possua perante a Lei e ao contrato celebrado.

A celebração do contrato para esse produto não transfere a propriedade dos dados controlados pelo **CLIENTE** para **CELEPAR**. Os dados gerados, obtidos ou coletados a partir da prestação dos serviços são de responsabilidade do **CLIENTE.**

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **f8f812e1522a0c59cdc4324ff1614e1f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1164
Mov. 59

A **CELEPAR** restituirá ao **CLIENTE** os dados contidos nas bases de dados eliminando de seu ambiente os referidos dados, nos casos de término, rescisão ou resilição deste instrumento, quando ao **CLIENTE** não indicar a intenção de renovação contratual, caso não haja orientação diversa na política de privacidade de dados pessoais repassados pelo **CLIENTE**, nos termos do Art. 16º da Lei Geral de Proteção de Dados.

No caso de necessidade de esclarecimentos e atendimento a solicitações dos titulares dos dados, o encarregado de proteção de dados da **CELEPAR** pode ser contatado por meio do link www.celepar.pr.gov.br/dadospessoais ou email dpo@celepar.pr.gov.br

9 MUDANÇAS NA POLÍTICA DE PRIVACIDADE DE DADOS PESSOAIS

A **CELEPAR** se reserva o direito de modificar, a qualquer momento, a presente norma, especialmente para adaptá-las às evoluções do produto, seja pela necessidade de assegurar a conformidade com leis, regulamentações e novas tecnologias, ou refletindo possíveis mudanças nas nossas operações e práticas de negócio.

Qualquer alteração e/ou atualização da Politica de Privacidade passará a vigorar a partir da data de sua publicação no sítio do produto e deverá ser integralmente observada pelos usuários.

Ultima atualização: 02 de Agosto de 2024.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **f8f812e1522a0c59cdc4324ff1614e1f**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1165
Mov. 60

1 SUPORTE TÉCNICO NO PRODUTO

Neste documento são especificados os conceitos, definições e requisitos de suporte técnico que podem ser prestados pela **CELEPAR** ao produto contratado pelo cliente. O suporte técnico que compreende cada um dos serviços ofertados no produto será prestado conforme contratado pelo **CLIENTE**, considerando as opções de tipos de suportes padronizados para o produto.

2 DEFINIÇÕES DO SUPORTE TÉCNICO

O **CLIENTE** deve designar um **ADMINISTRADOR LOCAL** o qual será responsável pelas tratativas com a **CELEPAR** relacionadas a operação e ao suporte técnico;

O **CLIENTE**, somente através do seu **ADMINISTRADOR LOCAL**, deve formalizar as solicitações ou requisições, via Portal de Serviços, quando da necessidade de execução de requisições de serviço, fornecendo todas as informações solicitadas pelo formulário específico;

O **CLIENTE** através seu **ADMINISTRADOR LOCAL** deve fornecer o suporte de **Nível 1** para os **USUÁRIOS**. No suporte de **Nível 1** estão incluídos, tipicamente, as seguintes tarefas:

- Suporte na utilização das funcionalidades do produto;
- Resposta para as demandas dos usuários;
- Análise e categorização das demandas dos usuários e respectiva abertura de requisições;
- Configurações básicas para a utilização do produto.

A **CELEPAR** prestará suporte técnico de **Nível 2** para o **ADMINISTRADOR LOCAL** por parte do **CLIENTE**. No suporte técnico de **Nível 2** são incluídos o esclarecimento e orientações de regras de negócio e processos suportados produto bem como, a verificação de possíveis problemas em relação ao mal funcionamento ou instabilidades de operação.

Os serviços serão executados nas dependências da **CELEPAR**, localizada na cidade de Curitiba, exceto nas situações que demandam reuniões ou interação constante com equipes do **CLIENTE**.

Excepcionalmente, e desde que a execução nesse modal seja justificada, os serviços podem ser executados nas dependências do **CLIENTE**, em ambiente específico para este fim, desde que o **CLIENTE** disponibilize a infraestrutura necessária em ambiente que atenda às exigências da legislação vigente.

Caso haja a necessidade de realização de serviços, em função de planejamento prévio, fora da cidade de Curitiba, o **CLIENTE** deverá arcar integralmente com os custos de deslocamento e hospedagem.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **e583fb9683b7ab577c6f6ee1e77d567d**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1166
Mov. 60

O suporte técnico obedecerá à **Acordos de Nível de Serviço – ANS** conforme o tipo de requisição e conforme os horários estabelecidos de prestação de serviços.

3 ATIVIDADES DE SUPORTE TÉCNICO

A atuação da **CELEPAR** no suporte técnico abrange o conjunto de atividades especificadas na **Ficha Comercial do Produto,** onde estão relacionados os ***Part Numbers*** *dos* serviços que compreendem o produto com as respectivas opções de tipos de suportes oferecidos para cada serviço do produto.

4 CANAIS DE ATENDIMENTO PARA SUPORTE TÉCNICO

A **CELEPAR** disponibiliza os seguintes canais para suporte técnico:

Canal de Atendimento	Descrição
Portal de Serviços	Este é o canal de atendimento principal para o suporte técnico da **CELEPAR**. https://suporte.celepar.pr.gov.br/ Através do **Portal de Serviços**, USUÁRIOS e ADMINISTRADOR LOCAL poderão demandar todas as atividades previstas de suporte técnico, sendo para isso requerido o acesso através de usuário e senha.
e-Mail	A **comunicação por e-mail** se destina a todo as notificações a respeito dos encaminhamentos de incidentes e requisições, bem como ao registro de algumas requisições específicas.
Telefone DDD41	O atendimento via telefone é feito pela **Central de Atendimento CELEPAR** e se destina a alguns serviços básicos de suporte e para o registro de incidentes.
Gestor de Relacionamento	O atendimento feito pelo **Gestor de Relacionamento** é exclusivo ao ADMINISTRADOR LOCAL e abrange assuntos de gestão do serviço e acompanhamento de requisições de serviço.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **e583fb9683b7ab577c6f6ee1e77d567d**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1167
Mov. 60

5 REQUISITOS DE SUPORTE TÉCNICO – TIPO A

Na tabela abaixo são especificados os requisitos de suporte técnico atendidos no produto para o suporte **Tipo A**:

Id	Atividades	Canais de Atendimento para Suporte Técnico			
		Portal de Serviços	Telefone DDD41	e-Mail	Gestor de Relacionamento
RSU002	Registro de requisição pelo ADMINISTRADOR LOCAL.	X			
RSU006	Apoio ao ADMINISTRADOR LOCAL nas funcionalidades do produto.	X	X	X	
RSU008	Disponibilização ao ADMINISTRADOR LOCAL de Relatório de incidentes e requisições.	X		X	
RSU010	Habilitação de ADMINISTRADOR LOCAL do produto para o cliente.	X			X
RSU011	Registro de Incidente pelo ADMINISTRADOR LOCAL.	X	X		
RSU012	Orientação ao ADMINISTRADOR LOCAL sobre configurações mínimas para o funcionamento do produto no ambiente do cliente.	X	X		

Tabela 1: Tabela de Requisitos de Suporte Técnico – Tipo A

Estes requisitos caracterizam as atividades de atendimento ao cliente quanto ao tipo de suporte técnico prestado ao produto. O produto pode oferecer um ou mais tipos de suporte técnico padronizados que poderão ser contratados conforme a necessidade do **CLIENTE**.

A atuação da **CELEPAR** no suporte técnico aos serviços do produto, obedecerá aos requisitos elencados e serão prestados pelos canais de atendimento conforme definições apresentadas neste documento.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **e583fb9683b7ab577c6f6ee1e77d567d**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1168
Mov. 61

1 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Neste documento são especificados os conceitos, definições, tratamentos, indicadores e regime de prestação de serviços que podem ser prestados pela **CELEPAR** ao produto contratado pelo **CLIENTE**. O Acordo de Nível de Serviço (ANS) estabelece a disponibilidade do serviço, tempo de resposta e tempo de solução para tratamento de incidentes e requisições, bem como o horário de atendimento na prestação dos serviços.

2 DEFINIÇÕES DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

A atuação da **CELEPAR** na operação dos serviços e no tratamento de incidentes e requisições, registrados pelo **CLIENTE**, obedecerá níveis de serviços de acordo com o impacto decorrente da severidade dos incidentes e conforme os horários estabelecidos de prestação de serviços, conforme relacionado a seguir.

- **Severidade Alta**: incidente de operação do sistema que cause a sua total paralisação e inviabilidade completa de operação pelos usuários;
- **Severidade Média:** incidente de operação do sistema que comprometa a utilização de uma ou mais funcionalidades consideradas críticas do sistema;
- **Severidade Baixa**: incidente de operação do sistema que impacte mais de uma funcionalidade do sistema, porém não compromete a utilização geral das funcionalidades.

Para a entendimento e aplicação do Acordo de Nível de Serviço são apresentados os seguintes conceitos:

- **Disponibilidade**: corresponde ao período de tempo em que o serviço permanece em operação e acessível pelo CLIENTE;
- **Incidente**: corresponde a uma indisponibilidade total ou parcial, não planejada, ou desempenho reduzido de um serviço de TIC;
- **Requisição**: corresponde a uma demanda para utilização do serviço de TIC em sua condição normal de uso e operação;
- **Tempo de Resposta (TR)**: tempo decorrido entre o **CLIENTE** registrar sua solicitação (abertura de chamado) e a **CELEPAR** responder que recebeu a solicitação de forma pessoal ou digital;
- **Tempo de Solução (TS)**: tempo decorrido entre a resposta da **CELEPAR** de que recebeu a solicitação de forma pessoal ou digital e a implementação da solução ou alternativa de contorno para o problema.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **2c8ac7bf31358517335ca34a6da8717b**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1169
Mov. 61

- **Acordo de Nível de Serviço (ANS)**: tempo total para o tratamento de um incidente ou de uma requisição de serviço (ANS = TR + TS);
- **Nível de Cumprimento do ANS**: Percentual estabelecido para o tratamento dos incidentes e de requisições de serviço dentro do ANS, para um período mensal de apuração;
- **Desempenho de ANS:** Percentual medido do tratamento dos incidentes e de requisições de serviço realizados dentro do ANS.
- **Nível de Disponibilidade**: Percentual estabelecido de disponibilidade dos serviços da CELEPAR a serem prestados dentro do período mensal de apuração;
- **Desempenho de Disponibilidade**: Percentual medido de disponibilidade dos serviços da CELEPAR a serem prestados dentro do período mensal;

3 TRATAMENTO DE INCIDENTES

A atuação da **CELEPAR** frente a sua ocorrência de incidentes, registrados pelo **CLIENTE,** obedecerá à Acordos de Nível de Serviço – ANS conforme o impacto decorrente da severidade dos incidentes e conforme os horários estabelecidos de prestação de serviços.

O prazo de atendimento para os incidentes começará a contar a partir do registro da solicitação, quando a solicitação for feita dentro dos horários previstos para a prestação de serviços ou, caso contrário, a partir da primeira hora do próximo ciclo de serviço a ser iniciado. A atuação sobre os incidentes também obedecerá aos horários previstos para a prestação de serviços.

Para efeito do início de atividades de atuação técnica sobre o incidente, será considerado o registro na ferramenta de gerenciamento de incidentes, que também será utilizada para a anotação da retomada da normalidade dos serviços ou de ações complementares que possam vir a ser necessárias para solução de algum problema que tenha originado o incidente.

Caso o incidente tenha origem em componentes de software e hardware que dependam de intervenções de terceiros, esta informação será registrada, bem como os encaminhamentos sendo tomados e perspectiva de normalização.

Enquanto o atendimento do chamado de tratamento de incidente estiver sob a responsabilidade de terceiros e/ou do **CLIENTE**, a contagem do tempo de atuação será pausada, retomando quando estiver sob a atuação da **CELEPAR**.

Será considerado encerrado o incidente, para fins de contabilização do ANS, o momento do reestabelecimento da disponibilidade do serviço nos termos definidos para Níveis de Severidade e ANS, independente do registro da ação e fechamento do respectivo chamado.

Na abertura de vários incidentes relacionados a mesma origem, esses são referenciados pelo primeiro, não sendo contabilizados no processo. A atribuição dessa relação é prerrogativa da **CELEPAR**, cabendo a avaliação do ANS somente para o primeiro registro do agrupamento de incidentes.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **2c8ac7bf31358517335ca34a6da8717b**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1170
Mov. 61

4 TRATAMENTO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇO

A atuação da **CELEPAR** frente ao registro de requisições de serviço, efetuado pelo **CLIENTE**, obedecerá à Acordos de Nível de Serviço – ANS conforme as condições e os tempos estabelecidos de prestação de serviços para cada requisição.

Ao registrar uma requisição de serviço, o CLIENTE será informado das condições e do tempo estabelecido para a conclusão do serviço.

Enquanto o atendimento do chamado de requisição de serviço estiver sob a responsabilidade do **CLIENTE** para o complemento de alguma informação necessária, a contagem do tempo de atuação será pausada, retomando quando estiver sob a atuação da **CELEPAR**.

5 INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO

A apuração mensal do indicador de nível de serviço para incidentes e requisições será feita com base na média aritmética das diferenças relativas de cumprimento do tempo de resposta e de solução de todos os tipos de solicitações de serviço finalizadas no mês.

TSA – Tempo Acordado para a Solicitação

TSR – Tempo Realizado para a Solicitação

DRT – Diferença Relativa dos Tempos para a Solicitação

TXC – Taxa de Cumprimento do Indicador

DRT = se >= 0 (TSR – TSA)/TSA * 100, senão = 0 (%)

TXC = 1 – MEDIA (DRT(1), DRT(2), …, DRT(x)) (%)

Quaisquer atrasos que venham ocorrer por razões fora do controle direto da **CELEPAR**, tais como desastres naturais/não naturais ou procedimentos que interfiram em rede de telecomunicações e/ou energia elétrica fora dos limites da empresa, indisponibilidade de reposição junto a fornecedores, eventos de causas sociais e sanitárias, como isolamento social, bloqueios (lockdown), greve, pandemia serão comunicados e justificados, não ensejando a aplicação de glosas decorrentes desses atrasos.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **2c8ac7bf31358517335ca34a6da8717b**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1171
Mov. 61

6 INDICADORES PARA DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

Para a apuração mensal da disponibilidade do serviço há que se levar em conta o tempo gasto em manutenções programadas e correções, devendo este ser este descontado do Tempo Total de Indisponibilidade (TTI), que é calculado por meio da fórmula:

TTI = TIS – TPP, onde:

TIS = Tempo de Indisponibilidade Total do Serviço, que corresponde ao tempo total dos atendimentos dos incidentes durante o período aferido (medido por meio da ferramenta de ITSM e não pelas ferramentas de monitoramento da **CELEPAR**). (medido em horas).

TPP = Tempo das Paradas Programadas, comunicado e aprovado pelo Cliente e registrado na ferramenta de ITSM, por meio do Processo de Mudança. (medido em horas).

Uma vez aferido o **TTI**, é possível calcular a Disponibilidade do Serviço (**DS**), utilizando a fórmula a seguir:

DS = (TDC – TTI)/TDC * 100 (%)

Onde:

TDC = Tempo de Disponibilidade Contratada (720 horas mensais)

TTI = Tempo Total de Indisponibilidade

Não serão considerados na contabilização do Tempo Total de Indisponibilidade (**TTI**) os seguintes eventos:

- Indisponibilidade ocasionada por demanda excedente à volumetria contratada;
- Indisponibilidade dos serviços externos ao Ambiente Computacional fornecido pela **CELEPAR**, ou seja: falhas ou quedas de serviços de telecomunicações, serviços de rede de computadores e infraestrutura não fornecidos pela **CELEPAR**;
- Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de ordem judicial.

7 REGIME DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A CELEPAR oferece o produto nos seguintes regimes de prestação de serviço:

REGIME COMERCIAL: Tratamento de requisições e incidentes, registradas pelo **CLIENTE**, no padrão de 8 horas x 5 dias por semana, dentro do horário das 08:00 às 11:30 e das 13:30 às 18:00, de segunda a sexta-feira (exceto feriados).

REGIME INTEGRAL: Tratamento de requisições e incidentes, registradas pelo **CLIENTE**, no padrão de 24 horas x 7 dias por semana.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **2c8ac7bf31358517335ca34a6da8717b**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1172
Mov. 61

8 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS 01

Na tabela abaixo são especificados os requisitos de Acordo de Nível de Serviço atendidos no produto para acordo de serviço **Nível 01**:

Id	Nome	Tempo de Resposta	Tempo de Solução	Regime de Tratamento	Percentual
RNS001	Tratamento de Incidentes Severidade Alta	**2**	**4**	**COMERCIAL**	
RNS002	Tratamento de Incidentes Severidade Média	**2**	**12**	**COMERCIAL**	
RNS003	Tratamento de Incidentes Severidade Baixa	**2**	**16**	**COMERCIAL**	
RNS004	Tratamento de Requisição de Serviço	**4**	**-**	**COMERCIAL**	
RNS008	Nível de Disponibilidade				**95,00%**
RNS009	Taxa de Cumprimento do ANS				**90,00%**

Tabela 1: Tabela de Requisitos de Nível de Serviço – Nível 01

Estes requisitos caracterizam as atividades de atendimento ao cliente quanto ao nível de serviço prestado ao produto. O produto pode oferecer um ou mais níveis de serviços padronizados que poderão ser contratados conforme a necessidade do **CLIENTE**.

A atuação da **CELEPAR** na operação e disponibilidade dos serviços, bem como no tratamento de incidentes e requisições, registrados pelo **CLIENTE**, obedecerá níveis de serviços de acordo com o impacto decorrente da severidade dos incidentes e conforme definições apresentadas neste documento.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **2c8ac7bf31358517335ca34a6da8717b**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1173
Mov. 62

1 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Neste documento são especificados os conceitos, definições, tratamentos, indicadores e regime de prestação de serviços que podem ser prestados pela **CELEPAR** ao produto contratado pelo **CLIENTE**. O Acordo de Nível de Serviço (ANS) estabelece a disponibilidade do serviço, tempo de resposta e tempo de solução para tratamento de incidentes e requisições, bem como o horário de atendimento na prestação dos serviços.

2 DEFINIÇÕES DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

A atuação da **CELEPAR** na operação dos serviços e no tratamento de incidentes e requisições, registrados pelo **CLIENTE**, obedecerá níveis de serviços de acordo com o impacto decorrente da severidade dos incidentes e conforme os horários estabelecidos de prestação de serviços, conforme relacionado a seguir.

- **Severidade Alta**: incidente de operação do sistema que cause a sua total paralisação e inviabilidade completa de operação pelos usuários;
- **Severidade Média:** incidente de operação do sistema que comprometa a utilização de uma ou mais funcionalidades consideradas críticas do sistema;
- **Severidade Baixa**: incidente de operação do sistema que impacte mais de uma funcionalidade do sistema, porém não compromete a utilização geral das funcionalidades.

Para a entendimento e aplicação do Acordo de Nível de Serviço são apresentados os seguintes conceitos:

- **Disponibilidade**: corresponde ao período de tempo em que o serviço permanece em operação e acessível pelo CLIENTE;
- **Incidente**: corresponde a uma indisponibilidade total ou parcial, não planejada, ou desempenho reduzido de um serviço de TIC;
- **Requisição**: corresponde a uma demanda para utilização do serviço de TIC em sua condição normal de uso e operação;
- **Tempo de Resposta (TR)**: tempo decorrido entre o **CLIENTE** registrar sua solicitação (abertura de chamado) e a **CELEPAR** responder que recebeu a solicitação de forma pessoal ou digital;
- **Tempo de Solução (TS)**: tempo decorrido entre a resposta da **CELEPAR** de que recebeu a solicitação de forma pessoal ou digital e a implementação da solução ou alternativa de contorno para o problema.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eb6d80c608ffda8057bc9857731b0dde**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1174
Mov. 62

- **Acordo de Nível de Serviço (ANS)**: tempo total para o tratamento de um incidente ou de uma requisição de serviço (ANS = TR + TS);
- **Nível de Cumprimento do ANS**: Percentual estabelecido para o tratamento dos incidentes e de requisições de serviço dentro do ANS, para um período mensal de apuração;
- **Desempenho de ANS:** Percentual medido do tratamento dos incidentes e de requisições de serviço realizados dentro do ANS.
- **Nível de Disponibilidade**: Percentual estabelecido de disponibilidade dos serviços da CELEPAR a serem prestados dentro do período mensal de apuração;
- **Desempenho de Disponibilidade**: Percentual medido de disponibilidade dos serviços da CELEPAR a serem prestados dentro do período mensal;

3 TRATAMENTO DE INCIDENTES

A atuação da **CELEPAR** frente a sua ocorrência de incidentes, registrados pelo **CLIENTE,** obedecerá à Acordos de Nível de Serviço – ANS conforme o impacto decorrente da severidade dos incidentes e conforme os horários estabelecidos de prestação de serviços.

O prazo de atendimento para os incidentes começará a contar a partir do registro da solicitação, quando a solicitação for feita dentro dos horários previstos para a prestação de serviços ou, caso contrário, a partir da primeira hora do próximo ciclo de serviço a ser iniciado. A atuação sobre os incidentes também obedecerá aos horários previstos para a prestação de serviços.

Para efeito do início de atividades de atuação técnica sobre o incidente, será considerado o registro na ferramenta de gerenciamento de incidentes, que também será utilizada para a anotação da retomada da normalidade dos serviços ou de ações complementares que possam vir a ser necessárias para solução de algum problema que tenha originado o incidente.

Caso o incidente tenha origem em componentes de software e hardware que dependam de intervenções de terceiros, esta informação será registrada, bem como os encaminhamentos sendo tomados e perspectiva de normalização.

Enquanto o atendimento do chamado de tratamento de incidente estiver sob a responsabilidade de terceiros e/ou do **CLIENTE**, a contagem do tempo de atuação será pausada, retomando quando estiver sob a atuação da **CELEPAR**.

Será considerado encerrado o incidente, para fins de contabilização do ANS, o momento do reestabelecimento da disponibilidade do serviço nos termos definidos para Níveis de Severidade e ANS, independente do registro da ação e fechamento do respectivo chamado.

Na abertura de vários incidentes relacionados a mesma origem, esses são referenciados pelo primeiro, não sendo contabilizados no processo. A atribuição dessa relação é prerrogativa da **CELEPAR**, cabendo a avaliação do ANS somente para o primeiro registro do agrupamento de incidentes.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eb6d80c608ffda8057bc9857731b0dde**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1175
Mov. 62

4 TRATAMENTO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇO

A atuação da **CELEPAR** frente ao registro de requisições de serviço, efetuado pelo **CLIENTE**, obedecerá à Acordos de Nível de Serviço – ANS conforme as condições e os tempos estabelecidos de prestação de serviços para cada requisição.

Ao registrar uma requisição de serviço, o CLIENTE será informado das condições e do tempo estabelecido para a conclusão do serviço.

Enquanto o atendimento do chamado de requisição de serviço estiver sob a responsabilidade do **CLIENTE** para o complemento de alguma informação necessária, a contagem do tempo de atuação será pausada, retomando quando estiver sob a atuação da **CELEPAR**.

5 INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO

A apuração mensal do indicador de nível de serviço para incidentes e requisições será feita com base na média aritmética das diferenças relativas de cumprimento do tempo de resposta e de solução de todos os tipos de solicitações de serviço finalizadas no mês.

TSA – Tempo Acordado para a Solicitação

TSR – Tempo Realizado para a Solicitação

DRT – Diferença Relativa dos Tempos para a Solicitação

TXC – Taxa de Cumprimento do Indicador

DRT = se >= 0 (TSR – TSA)/TSA * 100, senão = 0 (%)

TXC = 1 – MEDIA (DRT(1), DRT(2), …, DRT(x)) (%)

Quaisquer atrasos que venham ocorrer por razões fora do controle direto da **CELEPAR**, tais como desastres naturais/não naturais ou procedimentos que interfiram em rede de telecomunicações e/ou energia elétrica fora dos limites da empresa, indisponibilidade de reposição junto a fornecedores, eventos de causas sociais e sanitárias, como isolamento social, bloqueios (lockdown), greve, pandemia serão comunicados e justificados, não ensejando a aplicação de glosas decorrentes desses atrasos.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eb6d80c608ffda8057bc9857731b0dde**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1176
Mov. 62

6 INDICADORES PARA DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

Para a apuração mensal da disponibilidade do serviço há que se levar em conta o tempo gasto em manutenções programadas e correções, devendo este ser este descontado do Tempo Total de Indisponibilidade (TTI), que é calculado por meio da fórmula:

TTI = TIS – TPP, onde:

TIS = Tempo de Indisponibilidade Total do Serviço, que corresponde ao tempo total dos atendimentos dos incidentes durante o período aferido (medido por meio da ferramenta de ITSM e não pelas ferramentas de monitoramento da **CELEPAR**). (medido em horas).

TPP = Tempo das Paradas Programadas, comunicado e aprovado pelo Cliente e registrado na ferramenta de ITSM, por meio do Processo de Mudança. (medido em horas).

Uma vez aferido o **TTI**, é possível calcular a Disponibilidade do Serviço (**DS**), utilizando a fórmula a seguir:

DS = (TDC – TTI)/TDC * 100 (%)

Onde:

TDC = Tempo de Disponibilidade Contratada (720 horas mensais)

TTI = Tempo Total de Indisponibilidade

Não serão considerados na contabilização do Tempo Total de Indisponibilidade (**TTI**) os seguintes eventos:

- Indisponibilidade ocasionada por demanda excedente à volumetria contratada;
- Indisponibilidade dos serviços externos ao Ambiente Computacional fornecido pela **CELEPAR**, ou seja: falhas ou quedas de serviços de telecomunicações, serviços de rede de computadores e infraestrutura não fornecidos pela **CELEPAR**;
- Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de ordem judicial.

7 REGIME DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A CELEPAR oferece o produto nos seguintes regimes de prestação de serviço:

REGIME COMERCIAL: Tratamento de requisições e incidentes, registradas pelo **CLIENTE**, no padrão de 8 horas x 5 dias por semana, dentro do horário das 08:00 às 11:30 e das 13:30 às 18:00, de segunda a sexta-feira (exceto feriados).

REGIME INTEGRAL: Tratamento de requisições e incidentes, registradas pelo **CLIENTE**, no padrão de 24 horas x 7 dias por semana.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eb6d80c608ffda8057bc9857731b0dde**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1177
Mov. 62

8 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS 02

Na tabela abaixo são especificados os requisitos de Acordo de Nível de Serviço atendidos no produto para acordo de serviço **Nível 02**:

Id	Nome	Tempo de Resposta	Tempo de Solução	Regime de Tratamento	Percentual
RNS001	Tratamento de Incidentes Severidade Alta	**2**	**4**	**INTEGRAL**	
RNS002	Tratamento de Incidentes Severidade Média	**2**	**12**	**INTEGRAL**	
RNS003	Tratamento de Incidentes Severidade Baixa	**2**	**16**	**COMERCIAL**	
RNS004	Tratamento de Requisição de Serviço	**4**	**-**	**COMERCIAL**	
RNS008	Nível de Disponibilidade				**95,00%**
RNS009	Taxa de Cumprimento do ANS				**90,00%**

Tabela 1: Tabela Requisitos de Nível de Serviço – Nível 02

Estes requisitos caracterizam as atividades de atendimento ao cliente quanto ao nível de serviço prestado ao produto. O produto pode oferecer um ou mais níveis de serviços padronizados que poderão ser contratados conforme a necessidade do **CLIENTE**.

A atuação da **CELEPAR** na operação e disponibilidade dos serviços, bem como no tratamento de incidentes e requisições, registrados pelo **CLIENTE**, obedecerá níveis de serviços de acordo com o impacto decorrente da severidade dos incidentes e conforme definições apresentadas neste documento.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eb6d80c608ffda8057bc9857731b0dde**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1178
Mov. 63

celepar
+gov+tech

Condições Comerciais
Proposta n.º 004/2026

v1.0

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **5b37f1c6c99bf579e2f46af0bfa5fcdb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1179
Mov. 63

CONDIÇÕES COMERCIAIS

A Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná – CELEPAR, apresenta suas condições comerciais:

1 REGIME DE EXECUÇÃO

1.1 Os serviços objeto deste contrato serão executados na modalidade de empreitada por preço unitário.

2 VIGÊNCIA DO CONTRATO

2.1 A presente proposta é para contrato com vigência de 36 (trinta e seis) meses contados a partir da data estabelecida entre as partes, podendo ser prorrogado na forma da lei.

2.2 REAJUSTE DE PREÇOS

2.2.1 Os preços contratados serão reajustados, automaticamente, a cada 12 (doze) meses, contados da data da apresentação desta proposta para o primeiro reajuste ou, contados do início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido, para os reajustes subsequentes, com a aplicação do índice de preços ao consumidor amplo (IPCA) acumulado em cada período.

2.2.2 No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

2.2.3 Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

2.2.4 Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

2.2.5 Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

2.2.6 A concessão de reajustes não pagos na época oportuna será apurada por procedimento próprio.

2.2.7 Se, juntamente do reajustamento, houver a necessidade de prorrogação de prazo e/ou acréscimo e/ou supressão de serviços, é possível formalizá-lo no mesmo termo aditivo.

2.3 REVISÃO DE PREÇOS

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **5b37f1c6c99bf579e2f46af0bfa5fcdb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1180
Mov. 63

2.3.1 Será permitida a alteração do valor do contrato e dos preços especificados nos Anexos do presente Contrato, com o objetivo de restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre encargos da CELEPAR e a retribuição da CONTRATANTE, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, nos termos da Lei nº 14.133/2021 e Decreto Estadual nº 10.086/2022.

3 CONTROLE DA EXECUÇÃO

3.1 Relatório Mensal de Execução

3.2 A CELEPAR emitirá Relatório Mensal de Execução para os serviços executados;

3.3 Caberá à CONTRATANTE a avaliação do Relatório e o respectivo Termo de Recebimento Provisório, nos prazos estabelecidos entre as partes.

3.4 O Relatório de Execução dos Serviços se dará de acordo com as respectivas Ordens de Serviços geradas e/ou conforme consumo e condições da prestação dos serviços definidas no respectivo Catálogo de Serviços/Ficha Comercial e valores constantes do Quadro de Volumes e Valores;

3.5 Transcorrido o prazo acima sem manifestação do CONTRATANTE, considerar-se-á o Relatório Mensal de Execução aprovado, ficando o CONTRATADO autorizado a executar os procedimentos de faturamento e emissão de nota fiscal.

3.6 No caso de algum Relatório ser rejeitado ou apresentar divergências, a CONTRATANTE deverá descrevê-las, apresentando as evidências sobre as inconformidades;

3.6.1 Apos avaliação e julgando procedentes os apontamentos, a CELEPAR deverá emitir novo Relatório. Caso os julgue improcedentes, justificará a manutenção do Relatório anteriormente emitido;

3.6.2 Sendo necessária a reemissão do Relatório, a CONTRATANTE terá o prazo máximo de 02 (dois) dias úteis do seu recebimento para informar sua concordância.

3.7 Findo o prazo de avaliação, e não havendo manifestação por parte do CLIENTE, os produtos entregues serão considerados aprovados e o Termo de Recebimento e Aceite Definitivo será emitido.

3.8 Após este período, sem registro de posicionamento contrário do Gestor do Contrato, a CELEPAR ficará autorizada a emitir a respectiva Nota Fiscal.

4 FATURAMENTO E PAGAMENTO

4.1 Do Controle

4.1.1 O faturamento, pela CELEPAR, será com base no Anexo Relatório Mensal de Execução aprovado.

4.1.2 No caso de o Relatório Mensal de Execução não estar integralmente aprovado até a data limite para emissão da Nota Fiscal, essa será emitida considerando apenas os valores

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **5b37f1c6c99bf579e2f46af0bfa5fcdb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1181
Mov. 63

incontroversos relativos aos serviços prestados. Quando solucionadas as divergências sobre os valores controversos dos serviços prestados, os valores devidos serão incluídos em nova Nota Fiscal.

4.1.3 O Relatório conterá:

4.1.3.1 Valores dos serviços;

4.1.3.2 Eventuais glosas relativas ao ANS, acordadas entre a CONTRATANTE e a CELEPAR, conforme disposto no(s) respectivo(s) Catálogo(s) de Serviços/Ficha(s) Comercial(is) anexo(s);

4.1.3.3 Eventuais notificações de aplicação de sanções, após a respectiva conclusão de processo de aplicação de penalidade.

4.2 DA GLOSA

4.2.1 Para efeitos de aplicação da glosa, fica estabelecido que esta referir-se-á à aplicação de dedução na fatura do respectivo serviço, com consequente redução de valores de pagamentos;

4.2.2 Considerados os atributos próprios e respectivas metas para o Acordo de Nível de Serviço – ANS, estabelecidos nos respectivos Catálogos de Serviços/Fichas Comerciais, poderá haver glosa em decorrência da comprovação de eventual não atingimento integral dos prazos relativos às metas estabelecidas;

4.2.3 Considerando-se que, mesmo com a ocorrência de mora, a demanda oferecerá proveito e utilidade à CONTRATANTE e terá, a glosa, a função de adequação do pagamento.

4.3 FORMA DE PAGAMENTO

4.3.1 Os pagamentos deverão ser mensais e realizados através de crédito em conta bancária da CELEPAR, no prazo de 15 (quinze) dias após a emissão da Nota Fiscal, a qual será encaminhada à CONTRATANTE logo após a sua emissão.

4.3.2 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x [VP x (1+IPCA)], sendo:

EM =	Encargos Moratórios	**I* = TX =**	Taxa Anual
I*=	Índice de Compensação Financeira*	**TX=**	(6/100)/365
N=	Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento	**6=**	% anual de taxa de juros de mora
VP=	Valor da parcela a ser paga	**TX=**	0,00016438
IPCA=	Índice de preços ao consumidor amplo apurado entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela		

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **5b37f1c6c99bf579e2f46af0bfa5fcdb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1182
Mov. 63

4.3.2.1 Para os órgãos do estado do Paraná, a cobrança da taxa de compensação financeira somente será devida caso o atraso no pagamento da Nota Fiscal seja superior a 60 (sessenta) dias; o prazo de tolerância ora estabelecido apenas evita a cobrança da taxa de compensação financeira se o pagamento for realizado dentro de tal período, sendo que, após ultrapassado, a taxa mencionada será devida desde a data do vencimento.

4.3.2.2 Além da correção dos valores, a falta de pagamento poderá ensejar as penalidades previstas neste documento.

5 ROTINAS E POLÍTICA DE INFORMAÇÕES

5.1 ROTINAS DE EXECUÇÃO

5.1.1 Os serviços serão executados nas dependências da CELEPAR, exceto nas situações que demandarem reuniões ou interações com equipes da CONTRATANTE em seu ambiente ou outro ambiente externo.

5.1.2 Excepcionalmente, mediante acordo entre as partes e desde que a execução nesse modal seja justificada, os serviços poderão ser executados nas dependências da CONTRATANTE, em ambiente específico para este fim.

5.1.3 O acompanhamento da execução do contrato será efetuado mediante interação e cooperação entre as partes, bem como através da apresentação do Relatório de Fechamento Mensal. Eventualmente, se necessário, as partes poderão definir, em conjunto, os relatórios mensais de fechamento que se mostrem aptos a esta finalidade.

.

5.2 INSTRUMENTOS DE TROCA DE INFORMAÇÕES

5.2.1 A comunicação entre CONTRATANTE e CELEPAR dar-se-á pelo sistema E-protocolo digital, podendo ser utilizado outra ferramenta digital específica para este fim, caso seja disponibilizada pela CELEPAR.

5.2.2 As solicitações de atendimento dirigidas pelo CONTRATANTE a CELEPAR serão formalizadas por um dos seguintes meios: e-mail, ofício, outros conforme a complexidade da necessidade.

6 DIREITOS E RESPONSABILIDADES

6.1 OBRIGAÇÕES DA CELEPAR

6.1.1 Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **5b37f1c6c99bf579e2f46af0bfa5fcdb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1183
Mov. 63

6.1.1.1 Neste ato, indica o Sr._____, como seu preposto. Eventuais substituições deverão ser indicadas por Apostilamento a este contrato.

6.1.2 Participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial para alinhamento de expectativas contratuais com equipe da CONTRATANTE.

6.1.3 Atender as orientações do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

6.1.4 Executar os serviços descritos, objeto do presente Contrato, nas condições neles estabelecidas;

6.1.5 Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo negociado, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução;

6.1.6 Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da solução de Tecnologia da Informação pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária, desde que respeitadas eventuais etapas já realizadas e entregues e haja o devido pagamento dos serviços já realizados em etapas em andamento;

6.1.7 Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de Tecnologia da Informação;

6.1.8 Relacionar os trabalhadores quando da execução de serviços na sede do CONTRATANTE, além de provê-los conforme as exigências de segurança do trabalho, se for o caso;

6.1.9 Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao CONTRATANTE;

6.1.10 Instruir os trabalhadores que eventualmente executarem os serviços na sede do CONTRATANTE quanto à necessidade de acatar as normas internas da administração;

6.1.11 Respeitar, por meio de colaboradores e prepostos, no que couber, código de ética e outras normas de condutas estabelecidas pela CONTRATANTE;

6.1.12 Respeitar normas, processos e procedimentos internos da CONTRATANTE, especificados no Termo de Referência, no que concerne a políticas e metodologias aplicáveis à governança de Tecnologia da Informação e Comunicação, gestão de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, desenvolvimento e sustentação de software e segurança da informação;

6.1.13 Reparar eventuais danos diretamente e comprovadamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual e após o devido processo administrativo de apuração de responsabilidades;

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **5b37f1c6c99bf579e2f46af0bfa5fcdb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1184
Mov. 63

6.1.14 Fornecer, sempre que solicitado, relatórios de execução do contrato, conforme modelo definido entre as partes;

6.1.15 Ao longo do contrato, a CELEPAR deverá ser capaz de alocar recursos, quantos forem necessários, de forma a possuir capacidade para execução do objeto;

6.1.16 Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação;

6.1.17 Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato ou da relação contratual mantida com a CONTRATANTE;

6.1.18 Comunicar e negociar com a CONTRATANTE, com antecedência, eventuais interrupções programadas por necessidade de manutenção em equipamentos, sistemas, bancos de dados ou outros componentes que afetem o ambiente computacional dedicado para a CONTRATANTE.

6.1.19 Em casos em que as eventuais interrupções se façam imprescindíveis, a CELEPAR reserva-se o direito de avaliar e definir o período de menor impacto para o conjunto de soluções atingidas.

6.2 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

6.2.1 Realizar diligências com a CELEPAR para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas das soluções.

6.2.2 Nomear o Gestor e Fiscal do contrato para acompanhar a execução dos serviços tomados, a quem caberá a responsabilidade pelo fiel cumprimento de cláusulas contratuais, cabendo-lhe, inclusive, adotar providências no sentido da correção de falhas observadas, bem como a comunicação formal à CELEPAR de todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento, alertando, em tempo hábil, a possibilidade de estarem ocorrendo situações que possam culminar com a aplicação das sanções administrativas regulamentares e contratuais previstas, evitando atrasos ou entregas em desacordo, sob pena de responsabilização;

6.2.3 Nomear um responsável técnico que, perante a CELEPAR, se responsabilizará pelo ambiente computacional, recursos e serviços de rede da CONTRATANTE.

6.2.4 Nomear Encarregado (Data Protection Officer - DPO) – para assuntos relacionados a operações de tratamento de dados pessoais, nos termos do art. 41 da Lei N.º 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

6.2.5 Definir, em conjunto com a CELEPAR, a produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de tecnologia da informação objeto do presente contrato, quando couber.

6.2.6 Manter pessoal técnico para prestar esclarecimentos sobre os processos de negócio e requisitos das ordens de serviço emitidas.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **5b37f1c6c99bf579e2f46af0bfa5fcdb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1185
Mov. 63

6.2.7 Verificar, no prazo fixado, a conformidade do serviço recebido provisoriamente, com as especificações do contrato e da ordem ou solicitação do serviço, para fins de aceitação e recebimento definitivo.

6.2.8 Emitir Termos de Recebimento para o serviço fornecido pela CELEPAR que esteja em conformidade com a proposta e cláusulas contratuais, no prazo e condições estabelecidas.

6.2.9 Comunicar à CELEPAR, por escrito, as imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas.

6.2.10 Viabilizar os recursos orçamentários para pagamento dos serviços previstos no presente contrato, no prazo e forma estabelecidos.

6.2.11 Efetuar as eventuais retenções tributárias devidas sobre o valor da nota fiscal e fatura fornecida pela CELEPAR, e o respectivo recolhimento das quantias retidas como tributos, no que couber.

6.2.12 Aplicar à CELEPAR as sanções administrativas e contratuais cabíveis, após regular processo de aplicação de penalidades;

6.2.13 Fazer com que seus empregados e prepostos respeitem as normas e regulamentos da CELEPAR, aplicáveis a execução dos serviços.

6.2.14 Responsabilizar-se pelo uso das informações disponibilizadas e definir a autorização de acesso aos diversos usuários de sua responsabilidade.

6.2.15 Prestar à CELEPAR, em tempo hábil, as informações e os esclarecimentos eventualmente necessários à execução do objeto do contrato, solicitados pelo preposto da CELEPAR.

6.2.16 Manter seus ambientes ocupacionais devidamente adequados e atualizados para a operação das soluções objeto da presente contratação, sempre atendendo, para tanto, as informações e requisitos técnicos fornecidos pela CELEPAR.

6.3 Condições relativas aos Equipamentos WIFI

6.3.1 A CONTRATADA cederá, em regime de COMODATO, à CONTRATANTE, os equipamentos de informática denominados PONTOS DE ACESSO WIFI, na quantidade, especificações e condições constantes do Anexo TERMO DE COMODATO e do TERMO DE RECEBIMENTO, os quais deverão ser devolvidos ao término do contrato.

6.4 Condições relativas à Solução de Mural Digital:

6.4.1.1 Responsabilizar-se pelas condições apropriadas para instalação da SOLUÇÃO em seu ambiente, incluindo o cabeamento de rede, ponto de energia elétrica com aterramento adequado.

6.4.1.2 Responsabilizar-se pela disponibilização do ambiente e pela manutenção e conservação de toda a infraestrutura lógica, elétrica, e de segurança patrimonial relacionadas aos locais onde a SOLUÇÃO esteja funcional, comprometendo-se pela guarda, preservação e integridade da mesma, até a efetiva restituição à CELEPAR.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **5b37f1c6c99bf579e2f46af0bfa5fcdb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1186
Mov. 63

6.4.2 Assinar o respectivo TERMO DE RESPONSABILIDADE atestando sua ciência e aceitação de que recebeu a SOLUÇÃO instalada e em pleno funcionamento nas suas dependências, a qual deverá ser utilizada exclusivamente para a execução dos serviços ora contratados.

6.5 DO COMPROMISSO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

6.5.1 A CELEPAR, tendo em vista a necessária e adequada proteção das informações de quaisquer dados e informações classificadas como sigilosas ou confidenciais, pela CONTRATANTE, compromete-se, por si e seus funcionários, a manter sigilo acerca das quais venha a ter conhecimento em razão dos serviços prestados.

6.5.2 Na hipótese de as partes trocarem informações, inclusive de produtos e materiais, protegidas por direito autoral, direito de propriedade industrial, direito à intimidade, ou protegidas por ser domínio de uma delas, tais informações não poderão ser copiadas, reproduzidas, publicadas, divulgadas ou, de forma alguma, colocadas à disposição de terceiros, direta ou indiretamente, exceto àquelas pessoas envolvidas na execução do contrato.

6.6 DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

6.6.1 Quando aplicável, os direitos de propriedade intelectual das Soluções em TIC a serem desenvolvidas a partir dos serviços objeto deste contrato, cujo registro caberá à CELEPAR, caso necessário, envolvendo código-fonte, documentação, modelo de dados e base de dados, serão de titularidade da CONTRATANTE e da CELEPAR.

6.6.2 O licenciamento de programas de computador desenvolvidos em virtude do presente contrato, quando necessário, poderá ser realizado de acordo com a Licença Pública Geral da Administração Pública – LGP-AP, na forma do Decreto Estadual nº 3.071/2011.

6.6.3 A cessão de uso, gratuita ou onerosa, para terceiros das Soluções de TIC a serem desenvolvidas a partir dos serviços objeto deste contrato dependerá de autorização expressa de ambos os titulares dos direitos de propriedade intelectual ora regulados.

6.6.4 Programas de computador, eventualmente utilizados no contrato, que sejam de propriedade da CELEPAR ou de terceiros, permanecem protegidos, não podendo ser utilizados pela CONTRATANTE, salvo autorização expressa.

6.6.5 Os direitos de propriedade intelectual das soluções Celepar, oferecidas nas modalidades Software como Serviço (SaaS) ou Plataforma como Serviços (PaaS) são de titularidade da Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná – CELEPAR.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **5b37f1c6c99bf579e2f46af0bfa5fcdb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1187
Mov. 63

7 DAS POLÍTICAS DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

7.1.1 Para que possam desenvolver as atividades contempladas neste contrato e em seus Anexos, bem como para a necessária e adequada proteção das informações confidenciais e de dados pessoais, caberá a ambas as partes, no âmbito de suas competências, da CONTRATANTE, como controladora e da CONTRATADA, como operadora, o cumprimento das boas práticas de governança demais preceitos estabelecidos pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

7.1.2 Visando o estabelecimento de diretrizes reacionadas às obrigações e primando pelo princípio da transparência e da proteção das informações confidenciais e de dados pessoais contempladas nesta contratação, além da Proposta Técnico-Comercial e demais Anexos, integram as condições comerciais o seguinte documento:

7.1.2.1 **Termo de Compromisso de Confidencialidade e de Proteção de Dados Pessoais**, documento no qual ficam estabelecidas as condições gerais relativas à contratação.

7.1.2.2 Serviços através de Produtos SaaS/PaaS/IaaS:

a) Termo de Uso – documento informativo quanto às regras às quais o usuário está sujeito ao utilizar o serviço.

b) Política de Privacidade de Dados- origina-se da responsabilidade de que os agentes de tratamento de dados sejam transparentes com o titular de dados pessoais e informem como as atividades de tratamento de tai

7.1.3 Ao CLIENTE caberá a definição das POLÍTICAS ESPECÍFICAS PARA O TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS relacionadas à solução.

7.1.3.1 Essa tratativa, por parte da Contratante – Controladora, tem em vista que o atendimento ao disposto no artigo 6º da LGPD determina o dever de observância aos princípios da finalidade, adequação, necessidade, qualidade dos dados, transparência, segurança, prevenção e da responsabilização e prestação de contas nas atividades de tratamento de dados pessoais, bem como, que de acordo com o artigo 39, à Controladora competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais, é imprescindível que a CELEPAR (Contratada) receba da Controladora (Contratante) as devidas instruções acerca do tratamento dos dados pessoais a ser realizado diante dos serviços contratados, orientações estas que deverão ser detalhadas, pela Contratante, na especificação das políticas específicas, incluindo:

a) quais dados estão autorizados a serem tratados, quais tratamentos serão realizados, base legal, finalidade, necessidade e adequação, para seus respectivos tratamentos;

b) ciclo de vida do tratamento dos dados, justificando-se a necessidade do prazo de tratamento;

c) providências a serem adotadas após o término do tratamento os dados, consoante possibilidades previstas no artigo 16 da LGPD;

d) Forma como o controlador atenderá aos direitos dos titulares dos dados, previstos no artigo 18 da LGPD e quais serviços serão contratados do operador para auxiliar o controlador no atendimento aos direitos dos titulares;

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **5b37f1c6c99bf579e2f46af0bfa5fcdb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1188
Mov. 63

e) autorização para tratamento por suboperadores;

f) forma e tempo de registro das operações;

g) informar quem é o encarregado de dados do controlador e o contato, com obrigação do contratante de comunicar à Celepar sempre que houver alteração;

h) medidas de segurança a serem adotadas de acordo com o risco do tratamento dos dados pessoais determinados;

i) forma de tratamento dos incidentes.

7.2 PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES DAS BASES DE DADOS

7.2.1 A CELEPAR disponibiliza o serviço de hospedagem de dados, em seu Data Center. Se este serviço for contratado junto à CELEPAR, esta apenas hospedará, em seu Data Center, as Bases de Dados da CONTRATANTE, não sendo a controladora destes dados.

7.2.2 Considerando este fato, qualquer pedido de informação a respeito destas Bases de Dados, bem como dos seus acessos, consultas, atualizações, dentre outros afins, deve ser precedido de autorização da CONTRATANTE controladora dos dados para que a CELEPAR possa prestar a informação solicitada, salvo a hipótese em que o acesso a esta informação decorra de ordem judicial.

7.2.3 Quando este pedido de informação decorrer de ordem judicial, a CELEPAR fica autorizada a prestar a informação solicitada sem consulta prévia à CONTRATANTE, comunicando-a na sequência.

8 PENALIDADES

8.1 A CONTRATANTE estará sujeita às seguintes penalidades:

8.1.1 Havendo atrasos de pagamento, sobre estes incidirá a respectiva compensação financeira, na forma prevista neste documento, bem como sujeitará a CONTRATANTE às seguintes penalidades:

a) notificação de advertência;

b) quinze dias após notificação: a CELEPAR poderá suspender as obrigações assumidas em relação às Metas de Acordo de Nível de Serviço - ANS, mediante a continuidade da prestação dos serviços, porém com redução integral das respetivas Metas;

c) sessenta dias após notificação: a CELEPAR poderá optar por suspender integralmente o provimento dos serviços contratados, até que sejam normalizados os pagamentos; ou

d) sessenta dias após notificação: a CELEPAR poderá pleitear a rescisão do presente contrato, ficando a CONTRATANTE sujeita à multa compensatória de 10% (dez) por cento sobre o valor remanescente do contrato, sem prejuízo do recebimento dos valores em atraso.

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **5b37f1c6c99bf579e2f46af0bfa5fcdb**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1189
Mov. 63

8.1.2 O descumprimento das demais obrigações, pela CONTRATANTE, autoriza a CELEPAR a aplicar multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do contrato, por evento.

8.1.3 As sanções previstas neste contrato, podem ser aplicadas cumulativamente e não têm caráter compensatório. Portanto, não isentam a parte que, por comprovada ação ou omissão, causar danos à outra, dando ensejo à obrigação de indenizar eventuais perdas e danos, inclusive as de ordem moral, sem prejuízo da respectiva responsabilidade criminal.

Curitiba, _____ de _____ de 20__.

Diretoria de Mercado

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **5b37f1c6c99bf579e2f46af0bfa5fcdb**

RELATÓRIO MENSAL DE EXECUÇÃO
Volumes e Valores para Faturamento

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1190
Mov. 64

CONTRATO Nº _____/20__
PERÍODO DE REFERÊNCIA _____/20__

INFORMAÇÕES SOBRE QUANTIDADES EXECUTADAS NO PERÍODO DE REFERÊNCIA

<Inclusão de quadros dos Serviços e Produtos contratados, conforme executados no período de referência>

INFORMAÇÕES REFERENTES AO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS - ANS

CONTROLE DE ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS
Todos os serviços foram prestados dentro das metas estabelecidas.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Controle de Penalidades
Não há penalidade aplicável a este faturamento.

Observações Gerais
Informações complementares sobre o período do Relatório: ...

Curitiba, ___ de _____ de ____

_____
<Nome do Gestor>
Gestor de Relacionamento CELEPAR

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **5cbbbb7bbf1ab8f0eb36217e60657a95**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1191
Mov. 65

celepar

TERMO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE E DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS CELEBRADO ENTRE CELEPAR E CONTRATANTE

Considerando o futuro contrato a ser firmado entre as partes e, o atendimento aos termos da Lei N.º 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Decreto Estadual nº 6474/2020, entre outras normas nacionais e internacionais relativas à privacidade e proteção de dados pessoais, bem como para a necessária e adequada proteção das informações confidenciais e de dados pessoais, as partes:

CONTRATANTE, como a Controladora dos dados pessoais, portanto responsável pelas diretrizes e decisões sobre a Política de Privacidade de Dados Pessoais referentes aos seus sistemas de informação e às suas atividades e respectivo Plano de Resposta a Incidentes, e a

CELEPAR, como a Operadora, à qual compete a realização do tratamento de dados pessoais em nome da Controladora,

Estabelecem as cláusulas específicas e as gerais para que possam desenvolver as atividades contempladas no contrato, devendo observar as seguintes condições:

1. A CONTRATANTE, se compromete a:

i. entregar sua Política de Privacidade de Dados Pessoais e respectivo Plano de Resposta a Incidentes antes do início de vigência do contrato E/OU a) sempre que houver alterações ou atualizações, b) antes de iniciada a execução de qualquer projeto ou serviço que envolva o tratamento de dados pessoais, as quais deverão ser informadas ao Encarregado de Dados da CELEPAR;

ii. informar a finalidade do tratamento de dados pessoais, a sua fundamentação legal e os procedimentos e práticas que devem ser adotados para a execução do tratamento, nos termos do artigo 23, inciso I da LGPD; assim como manter registro das operações; elaborar relatórios de impactos à proteção de dados; informar ao titular dos dados caso haja alguma alteração de finalidade para a coleta de dados; e responder às solicitações de informações pelo titular dos dados.

iii. formular regras de boas práticas de governança que estipulem condições de organização, procedimentos, obrigações específicas, mecanismos internos de supervisão e mitigação de riscos.

iv. nomear Encarregado de Dados (Data Protection Officer - DPO) – para assuntos relacionados a operações de tratamento de dados pessoais, nos termos do art. 41 da Lei N.º 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

1.1 Considerando o princípio da Atualidade, a CONTRATANTE deverá estar atenta à dinâmica condizente com o estado da arte em tecnologia em consonância com a atualização da

Inserido ao protocolo **25.004.059-8** por: **Eduardo Pompeu Paulino** em: 04/03/2026 07:50. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **68942ac86a1d8c5666f57d22fc368d74**